

SKRIPSI

PELAKSANAAN PELAYANAN PEMBUATAN SURAT PINDAH DATANG PENDUDUK DI DINAS KEPENDUDUKAN CATATAN SIPIL DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN KARIMUN

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Sosial Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial**



OLEH:

AMRULLAH SASITHA
10875002001

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2012**

ABSTRAK

Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Datang Penduduk Di Dinas Kependudukan Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun

**Oleh:
Amrullah Sasitha**

Penelitian ini dilakukan kepada masyarakat pindah datang penduduk dan pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah datang penduduk dan upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanannya. Penentuan jumlah sampel dari masyarakat yang pindah datang dengan menetapkan sampel 10 % menggunakan rumus Slovin sehingga didapatkan 98 orang dari jumlah populasinya sebanyak 6.299 orang, sementara itu sampel yang diambil dari pegawai pada bagian pendaftaran dan migrasi penduduk adalah sebagai key informan sebanyak 4 orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data skunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, angket, dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan penulis adalah kualitatif deskriptif yaitu dalam bentuk tabel-tabel dengan melihat jawaban responden terhadap pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah datang penduduk dan upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanannya dalam bentuk persentase dan data yang terkumpul dianalisa dengan menguraikan permasalahan yang ada, dan memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan kemudian diambil kesimpulan. Dari penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun sesuai dengan indikator yang digunakan dalam penelitian ini yaitu ketepatan waktu, kemudahan dalam pengajuan, akurasi pelayanan bebas dari kesalahan dan biaya pelayanan adalah tidak sesuai atau masih rendah. Dimana masih banyak terdapat kekurangan dalam pelaksanaan pelayanannya dilihat dari indikator yang digunakan dalam penelitian.

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	12
1.5 Sistematika Penulisan	13

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik	15
2.2 Kualitas Pelayanan Publik	18
2.3 Konsep Pelayanan dalam Islam	19
2.4 Pengembangan Indikator Pelayanan	22
2.5 Penduduk dan Perpindahan Penduduk	23
2.5.1 Penduduk	23
2.5.2 Perpindahan Penduduk	23
2.5.3 Jenis Perpindahan Penduduk dan Faktor Penyebabnya.....	24
2.6 Definisi Operasional	26
2.7 Konsep Operasional	27
2.8 Hipotesis	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	31

3.3 Populasi dan Sampel.....	31
3.4 Jenis Data.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	34
3.6 Analisa Data.....	35

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Keadaan Geografis Kabupaten Karimun	35
4.2 Demografi	39
4.2.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Karimun	38
4.2.2 Agama.....	40
4.2.3 Pendidikan	40
4.2.4 Perekonomian	42
4.2.5 Kesehatan	43
4.2.6 Sarana Ibadah	44
4.3 Gambaran Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun.....	45
4.3.1 Keadaan Pegawai.....	45
4.3.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	47
4.3.2.1 Kepala Dinas	48
4.3.2.2 Sekretaris.....	48
4.3.2.3 Bidang Pendaftaran dan Migrasi Penduduk.....	50
4.3.2.4 Bidang Catatan Sipil	51
4.3.2.5 Bidang Keluarga Berencana dan Kesehatan Keluarga....	52
4.3.3 Aturan Normatif Pegawai	54
4.3.4 Mekanisme Pembuatan Surat Pindah	54
4.3.5 Sarana dan Prasarana	55

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian	59
5.1.1 Hasil Quesionaire	60
a. Ketepatan Waktu.....	60
b. Kemudahan Dalam Pengajuan.....	66
c. Akurasi Pelayanan Bebas dari Kesalahan.....	71
d. Biaya Pelayanan	75
5.1.2 Hasil Wawancara	79
5.2 Pembahasan	81
a. Rekapitulasi Quesionaire	81
b. Rekapitulasi Wawancara	83

BAB VI PENUTUP

1.1 Kesimpulan.....	85
1.2 Saran	86

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Penduduk yang Pindah Datang Setiap Kecamatan di Kabupaten Karimun Tahun 2008 s/d Juni 2011.....	8
Tabel 1.2	Jumlah Data Penduduk Pindah Datang yang Melapor dan Tidak Melapor Tahun 2008 s/d Juni 2011	10
Tabel 4.1	Luas Wilayah Kecamatan Di Kabupaten Karimun dan Jarak Tempuh Ke Ibu Kota Kabupaten Karimun	36
Tabel 4.2	Banyaknya Penduduk Kabupaten Karimun Menurut Kelompok Umur Sampai Bulan Juni 2011	38
Tabel 4.3	Jumlah Penduduk Kabupaten Karimun Menurut Jenis Agama	39
Tabel 4.4	Jumlah Penduduk Kabupaten Karimun Menurut Tingkat Pendidikan.....	40
Tabel 4.5	Keadaan Sarana Pendidikan yang Terdapat di Kabupaten Karimun	41
Tabel 4.6	Klasifikasi Perekonomian Penduduk Kabupaten Karimun.....	42
Tabel 4.7	Jenis dan Jumlah Sarana Kesehatan Kabupaten Karimun	43
Tabel 4.8	Klasifikasi Jumlah Tempat Ibadah di Kabupaten Karimun	44
Tabel 4.9	Jumlah Pegawai Menurut Jenis kelamin dan Umur di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana.....	43
Tabel 4.10	Pegawai Menurut Pendidikan dan Golongan di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana.....	45
Tabel 4.11	Sarana Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun	57
Tabel 5.1	Jawaban Responden Mengenai Ketepatan Waktu Pengurusan Surat Pindah Datang Setelah Diajukan	59
Tabel 5.2	Jawaban Responden Tentang Ketepatan Waktu Penyelesaian Penerbitan Surat Pindah Datang	61
Tabel 5.3	Jawaban Responden Tentang Kecepatan Dalam Pelaksanaan Pemeriksaan Permohonan	62
Tabel 5.4	Jawaban Responden Tentang Pelayanan Lewat dari Batas Waktu Yang Ditetapkan Pegawai	63

Tabel 5.5 Rekapitulasi Jawaban Responden Dilihat dari Indikator Ketepatan Waktu	64
Tabel 5.6 Jawaban Responden Tentang Prosedur yang Harus Dipenuhi	65
Tabel 5.7 Jawaban Responden Tentang Pelayanan yang Diberikan Pegawai Untuk Kemudahan dalam Pengajuan	66
Tabel 5.8 Jawaban Responden Tentang Penjelasan yang Diberikan Pegawai Untuk Kemudahan dalam Pengajuan	67
Tabel 5.9 Jawaban Responden Tentang Toleransi yang Diberikan Pegawai Untuk Kemudahan dalam Pengajuan	68
Tabel 5.10 Rekapitulasi Jawaban Responden Dilihat dari Indikator Kemudahan Dalam Pengajuan	69
Tabel 5.11 Jawaban Responden Tentang Akurasi Pelayanan Bebas Dari Kesalahan	70
Tabel 5.12 Jawaban Responden Tentang Kinerja Pegawai Dalam Akurasi Pelayanan Bebas dari Kesalahan	71
Tabel 5.13 Jawaban Responden Tentang Kemampuan Pegawai dalam upaya Akurasi Pelayanan Bebas Dari Kesalahan	72
Tabel 5.14 Rekapitulasi Jawaban Responden Dilihat Dari Indikator Akurasi Pelayanan Bebas dari Kesalahan	73
Tabel 5.15 Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Datang yang Tidak Dipungut Biaya	74
Tabel 5.16 Jawaban Responden Tentang Pelayanan yang Dilakukan Pegawai Dalam Menentukan Biaya Pembuatan Surat Pindah Datang	75
Tabel 5.17 Jawaban Responden Tentang Hasil Pembuatan Surat Pindah Datang Terhadap Biaya yang Dikeluarkan	76
Tabel 5.18 Rekapitulasi Jawaban Responden Dilihat dari Indikator Biaya Pelayanan	77
Tabel 5.19 Rekapitulasi Jawaban Responden dari Seluruh Indikator yang Digunakan dalam Penelitian	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan, Catatan Sipil Dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun	52
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dibentuknya suatu pemerintahan, pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan tidaklah dibentuk untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap individu dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk tujuan bersama. Pemerintah merupakan manifestasi dari kehendak rakyat, karena itu harus memperhatikan kepentingan rakyat dan melaksanakan fungsi rakyat melalui proses dan mekanisme pemerintahan.

Pemerintah, memiliki peran untuk melaksanakan fungsi pelayanan dan pengaturan warga negara. Untuk mengimplementasikan fungsi tersebut, pemerintah melakukan aktivitas pelayanan, pengaturan, pembinaan, koordinasi dan pembangunan dalam berbagai bidang. Layanan itu sendiri disediakan pada berbagai lembaga atau institusi pemerintah dengan aparat sebagai pemberi layanan secara langsung kepada masyarakat.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional,

efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah merupakan kegiatan yang harus terus menerus dilakukan oleh pemerintah dalam fungsinya sebagai pelayanan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintah yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah maka diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Namun pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat .

Sistem administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari sistem administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi.

Menurut Jazim Hamidi (2001:32) tugas pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah meliputi pelayanan primer yakni merupakan pelayanan yang paling mendasar. Dalam pelayanan dan mekanisme Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil saat ini telah diberlakukan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 2 Tahun 2009 tentang Retribusi Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil, dan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Undang-undang dan peraturan yang telah dibuat itu adalah bertujuan untuk memperbaiki pelaksanaan pelayanan pemerintah kepada masyarakat sehingga terbentuk pemerintah yang baik.

Di bidang kependudukan, persoalan yang menjadi tantangan di Kabupaten Karimun adalah belum tertibnya pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang menyebabkan sulitnya membangun informasi yang teratur dan terkini mengenai bidang kependudukan. Padahal informasi tersebut sangat dibutuhkan untuk perencanaan berbagai aspek kependudukan, termasuk perencanaan kebutuhan pendidikan, kesehatan, sarana dan prasarana, ketentraman dan ketertiban dan sebagainya. Penyuluhan masalah tertib administrasi kependudukan, termasuk penerapan *law enforcement* serta pengendalian penduduk sudah harus dimulai, apabila tidak ingin menjadi wilayah yang padat dan kumuh dengan daya dukung lingkungan hidup yang semakin berkurang.

Berdasarkan pengamatan penulis di lapangan bahwa proses pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk yang sedang berjalan di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun masih berjalan kurang optimal. Hal ini terjadi karena hal-hal berikut ini:

1. Penyelesaian pembuatan surat pindah datang menjadi lambat karena pegawai yang bekerja menunggu laporan tersebut bertumpuk baru akan dikerjakan.
2. Pelayanan pembuatan surat pindah datang tidak dipungut biaya, namun dalam bentuk kenyataannya masyarakat yang melapor juga harus membayar dengan alasan uang administrasi.
3. Proses pembuatan surat pindah datang yang menjadi lama karena harus menunggu kedatangan oknum yang diberikan hak untuk memberikan tanda tangan di surat pindah datang tersebut.

4. Pelayanan yang tidak profesional, yaitu dengan mendahulukan pelayanan kepada orang-orang yang dikenalnya atau orang yang memberikan pembayaran dalam jumlah besar terlebih dahulu.
5. Para pegawai yang bersikap acuh juga menjadi alasan masyarakat yang pindah datang untuk melakukan pelaporan pindah datang secara langsung dan lebih memilih menggunakan calo.

Dari beberapa permasalahan yang disebutkan di atas seharusnya hal tersebut tidak terjadi dalam tujuan mewujudkan pemerintahan yang baik atau yang dikenal dengan sebutan *good governance*.

Disamping itu, dalam usaha mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik pemerintah daerah Kabupaten Karimun juga membuat standar pelayanan yang harus diikuti oleh para pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah datang penduduk yaitu pada Peraturan Daerah Nomor 05 Pasal 11 tahun 2006, sebagai berikut:

1. Syarat dan Ketentuan

a. Syarat-syarat yang diperlukan bagi Warga Negara Indonesia

1. Surat pengantar Dari RT/RW daerah yang akan menjadi tempat tinggal;
2. Surat keterangan pindah F.108 dari Dinas Pencapil daerah asal;
3. Fotocopi KK dan KTP;
4. Surat keterangan berkelakuan baik dari kepolisian daerah asal;
5. Pas foto berwarna 3 x 3 sebanyak 4 lembar;

b. Syarat-syarat yang diperlukan bagi Warga Negara Asing

1. Surat pengantar Dari RT/RW daerah yang akan menjadi tempat tinggal;
2. Paspor dari negara asal yang bagi warga negara asing;
3. Fotokopi Surat Tanda Melapor Diri (STMD) dari kepolisian yang masih berlaku;
4. Fotokopi Keterangan Ijin Masuk (KIM)/keterangan ijin masuk sementara dari Kantor Imigrasi;
5. Surat Keterangan Kependudukan (SKK) Model A dan B dari Kantor Imigrasi (fotokopi dilegalisir pejabat yang berwenang);
6. Surat Keterangan Ijin Menetap (KITAP) dari Kantor Imigrasi;
7. Pas foto berwarna 3 x 3 sebanyak 4 lembar;

2. Biaya Retribusi

Adapun dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah datang tidak dikenakan biaya apapun baik bagi warga Negara Indonesia maupun Warga Negara Asing.

3. Bentuk Pengesahan dan Lama Waktu Penyelesaian

Pengesahan surat pindah datang di tanda tangani Kepala Dinas dan Kepala Bidang yang di tunjuk oleh Kepala Dinas. Lama waktu pelayanan pembuatan surat pindah datang adalah selama 1 (satu) hari

Permasalahan pelayanan juga sudah di atur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993 yang menetengahkan sendi-sendi pelayanan seperti:

1. Kesederhanaan, yaitu pelayanan secara mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah di pahami.
2. Kejelasan dan Kepastian dalam memberikan pelayanan
3. Keamanan dalam proses pelayanan
4. Keterbukaan memberikan pelayanan
5. Efisien
6. Ekonomis
7. Keadilan yang merata
8. Ketepatan Waktu

Kabupaten Karimun adalah salah satu kabupaten yang terdapat provinsi Kepri yang memiliki 9 (sembilan) kecamatan yaitu Karimun, Meral, Tebing, Kundur, Kundur Utara, Kundur Barat, Durai, Buru, dan Moro. Adapaun jumlah penduduk sesuai dengan Data Base Dinas Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun pada bulan Juni 2011 adalah 254.628 Jiwa. Setiap tahunnya banyak penduduk yang pindah datang ke setiap kecamatan di Kabupaten Karimun dengan berdasarkan alasan dan tujuan tertentu, yaitu:

1. Kemudahan dalam pencarian kerja kerana Kabupaten karimun adalah daerah pemekaran yang baru.
2. Menyempitnya lahan pekerjaan di tempat asal
3. Adanya tekanan-tekanan dan diskriminasi politik, agama atau suku
4. Tidak cocok dengan budaya atau beradaptasi dengan daerah asal
5. Karena alasan pernikahan, mengikuti suami atau istri

6. Bencana alam

Untuk mengetahui jumlah penduduk yang pindah datang ke Kabupaten Karimun dapat dilihat dalam bentuk tabel berikut ini:

Tabel: 1.1: Jumlah Penduduk yang Pindah Datang Setiap Kecamatan di Kabupaten Karimun Tahun 2008 s/d Juni 2011

No .	Kecamatan	Tahun											
		2008			2009			2010			2011		
		M	TM	Jmlh	M	TM	Jmlh	M	TM	Jmlh	M	TM	Jmlh
1.	Moro	74	39	113	61	48	109	165	110	275	85	71	156
2.	Kundur	116	67	183	97	79	176	321	73	394	201	85	286
3.	Karimun	163	93	256	147	128	275	385	202	587	200	87	287
4.	Meral	80	22	102	62	56	118	250	41	291	123	98	198
5.	Tebing	46	29	75	48	35	83	176	32	208	108	18	126
6.	Buru	51	32	83	49	37	86	146	31	197	78	31	109
7.	Kundur Utara	57	51	108	48	49	97	231	47	298	50	36	86
8.	Kundur Barat	76	22	98	53	21	74	291	25	316	81	36	117
9.	Durai	33	24	61	52	6	58	93	12	105	60	38	98
Jumlah		696	393	1.089	617	459	1.076	2.098	573	2.671	963	500	1.463

Sumber: Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun.2011

Keterangan:

M : Melapor

TM : Tidak Melapor

Jmlh : Jumlah

Dari tabel dapat dilihat bahwa dalam setiap tahunnya masyarakat yang pindah datang di setiap kecamatan banyak yang tidak melakukan pelaporan pindah datang. Adapun jumlah penduduk yang pindah datang tidak melapor yang paling banyak adalah pada tahun 2010 di sebanyak 573, dan penduduk yang paling sedikit tidak melapor adalah pada tahun 2008 yaitu 393. Dengan banyaknya jumlah penduduk

pindah datang yang tidak melapor tentu saja akan menghambat pemerintah untuk mengetahui jumlah penduduk yang pasti di wilayah Kabupaten Karimun. Penduduk yang pindah datang di kecamatan yang ada di Kabupaten Karimun penyebaran jumlahnya tidak sama, karena perpindahan tersebut berdasarkan alasan dan tujuan penduduk tersebut.

Surat pindah datang adalah bukti surat dokumen pengakuan resmi pemerintah kepada masyarakat yang akan pindah datang. Dalam penggolongannya, setiap warga yang akan pindah datang wajib melapor di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana, guna secara pasti menentukan status yang namanya tercantum dalam data kependudukan tersebut, warga tersebut telah pindah datang ke Kabupaten Karimun.

Selanjutnya Peraturan Daerah Kabupaten Karimun nomor 18 tahun 2001 juga mengatur tentang perpindahan penduduk pindah datang pada pasal 34 dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Setiap penduduk yang datang disalah satu Desa atau Kelurahan baik dari dalam maupun dari luar Kabupaten mendaftarkan diri ke pada Kepala Desa atau Lurah setempat selambat-lambatnya 14 (empat belas) hari kerja sejak tanggal kedatangan.
2. Pendaftaran penduduk Warga Negara Asing yang akan menetap berlaku ketentuan yang sama dengan penduduk yang baru pindah dan terlebih dahulu memenuhi peraturan keimigrasian .

3. Persyaratan dan pendaftaran kedatangan penduduk diatur dengan Keputusan Bupati.

Untuk mengetahui harapan apa yang diinginkan oleh masyarakat, sejauh mana pelayanan publik telah diberikan dan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Karimun mengenai pelayanan publik dalam sektor surat pindah datang dapat dilihat dari banyaknya penduduk yang pindah datang tidak melaksanakan leporan di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun.

Dalam kenyataanya, masih banyak penduduk yang pindah datang ke Kabupaten Karimun yang tidak melapor, hal ini dapat dilihat dari jumlah penduduk yang pindah datang baik yang melapor dan tidak melapor dalam bentuk tabel berikut ini:

Tabel 1.2 : Jumlah Data Penduduk Pindah Datang yang Melapor dan Tidak Melapor Tahun 2008 s/d Juni 2011

Tahun	Pindah Datang	Melapor	Peresentase (%)	Tidak Melapor	Persentase (%)	Jumlah (%)
2008	1.089	696	63,91	393	36,09	100
2009	1.076	617	57,34	459	42,66	100
2010	2.671	2.098	78,55	573	21,45	100
2011	1.463	963	65,82	500	34,18	100
JUMLAH	6.299	4.374	69,44 %	1.925	30,56 %	100

Sumber: Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB.2011

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dalam setiap tahunnya dari tahun 2008 s/d bulan Juni 2011 masih banyak masyarakat pindah datang ke Kabupaten Karimun yang tidak melapor di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana,

dari hasil persentase dapat terlihat bahwa jumlah penduduk yang pindah datang banyak tidak melapor terjadi pada tahun 2009 yaitu sebanyak 42,66 % dan jumlah yang sedikit tidak melapora adalah pada tahun 2010 sebanyak 21,45 % . Hal ini merupakan dampak dari pelaksanaan pelayanan yang tidak berjalan secara optimal yang dilakukan oleh pegawai pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun.

Seharusnya dalam pelaksanaan pelayanan harus memberikan pelayanan yang prima dari waktu, biaya dan lain-lain. Hal itu berkaitan dengan tuntutan perkembangan jaman dan kebutuhan masyarakat akan penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Brdasarkan latar belakang di atas dan keterangan gejala-gejala yang terjadi sebagaimana di jelaskan maka peneliti tertarik untuk meneliti dalam bentuk skripsi dengan judul **“PELAKSANAAN PELAYANAN PEMBUATAN SURAT PINDAH DATANG PENDUDUK DI DINAS KEPENDUDUKAN, CATATAN SIPIL DAN KELUARGA BERENCANA KABUPATEN KARIMUN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan di atas maka penulis mengambil rumusan masalah di dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan dalam pembuatan surat pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana di Kabupaten Karimun Provinsi Kepulauan Riau ?

2. Upaya-upaya apakah yang dilakukan pemerintah daerah Kabupaten Karimun dalam meningkatkan pelayanan pembuatan surat pindah datang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui Bagaimana pelaksanaan pelayanan pembuatan Surat pindah datang penduduk oleh pegawai Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana di Kabupaten Karimun.
2. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan pembuatan Surat Pindah Datang

1.4 Kegunaan Penelitian.

1. Kegunaan Teoritis

Secara Teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengembangan ilmu administrasi yang berhubungan dengan konsep-Implementasi Kebijakan dan konsep pelayanan publik dalam penyelenggaraan otonomi daerah serta dapat memperkaya khasana ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan kinerja organisasi Pemerintahan pada umumnya.

2. Kegunaan Praktis

Secara Praktis penelitian ini dapat berguna kepada pengambil kebijakan dalam menemukan solusi yang bermanfaat khususnya pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana dalam Upaya melakukan pelayanan terbaik di

masyarakat dan diharapkan dapat memperbaiki, meningkatkan kinerja aparatur Pemerintah di daerah sebagai salah satu wujud pelaksanaan otonomi daerah.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan penelitian ini secara keseluruhan yang mana terdiri atas enam bab dan sub bab lain, meliputi;

BAB I PENDAHULUAN

Adapun yang terdapat dalam pendahuluan adalah latar belakang masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisa data sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Dalam BAB II telaah pustaka ini berisikan tentang landasan teori yang menyangkut reprensi-reprensi dan buku-buku dengan permasalahan yang akan di bahas oleh peneliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam BAB III metode penelitian ini berisikan tentang Jenis Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Populasi dan Sampel, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Analisa.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini peneliti menyajikan tentang tempat penelitian ini, peneliti mencoba menggambarkan secara umum tentang tempat penelitian di mana peneliti melakukan penelitian.

BAB V HASIL PENELITIAN

Dalam BAB V hasil penelitian ini, peneliti menjelaskan tentang hasil penelitian Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan bagi Agama Non Islam di Dinas Tenaga Kerja, Kependudukan Dan Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun yang dilakukan dan disusun sedemikian rupa sehingga dapat diketahui maksud dan tujuan dari penelitian ini.

BAB VI PENUTUP

Bab ini akan tentang dua sub bab yaitu kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pembaca, Universitas.

DAFTAR PUSTAKA

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

Rasyid, (1998:46) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Karenanya pelayanan publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang

sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001:32).

Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001:12).

Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity*

dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994:36), adalah outputnya yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam inventori melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi. Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang,

Moenir (1992 :38) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usahamemenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dalam versi pemerintah, definisi pelayanan publik dikemukakan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995 : 19) adalah :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain;
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

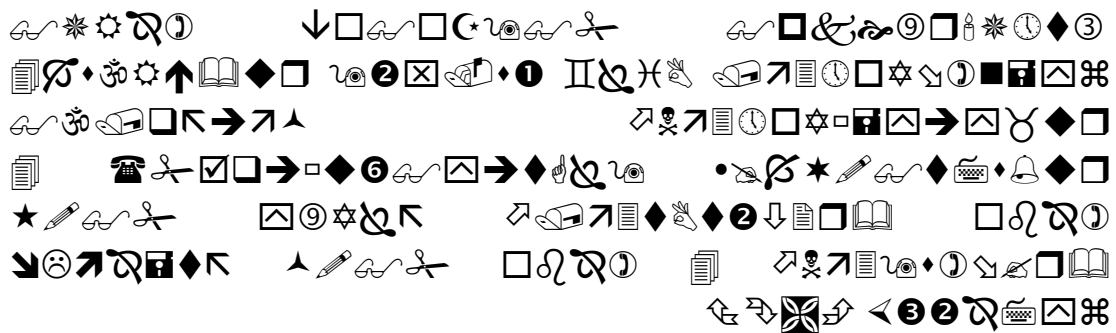
Adapun yang menguntungkan bagi pemberi layanan yang baik maka akan memperoleh reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat (Tjiptono, 1995:57).

2.3 Konsep Pelayanan dalam Islam

Konsep pelayanan dalam Islam terwujud dalam suatu hubungan antara manusia mengajarkan beberapa prinsip pokok yaitu:

1. Prinsip persamaan (Musawah)

Prinsip persamaan ini telah diajarkan oleh Nabi Muhammad SAW. Pada hakikatnya setiap manusia sama disisi Allah, perbedaan manusia hanya terletak pada derajat ketaqwaan masing-masing orang terhadap Allah, seperti firman Allah Surat Al-Hujarat ayat 13.



Artinya: *Hai manusia, Sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa - bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal.* (QS.Alhujarat: 13)

Prinsip persamaan ini wajib dianut karena merupakan dasar dalam mengatur hubungan antara manusia. Dengan demikian jika terdapat perbedaan didalam suatu organisasi hal itu adalah sebagai akibat dari adanya pembagian kerja atau tugas saja.

2. Prinsip persaudaraan (Ukhuwah)

Semua Muslim bersaudara, prinsip ini dengan sendirinya mengatasi adanya perbedaan bangsa, ras, suku dan status sosial. Seperti firman Allah dalam Surat Al-Hujarat ayat 10. Artinya: *“Orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. sebab*

itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antarkedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat”

Jadi sekalipun berbeda status sosial masing-masing manusia, prinsippersaudaraan harus dipegang teguh dalam perilaku hidup sehari-hari dan dalam memberikan nilai kepada manusia.

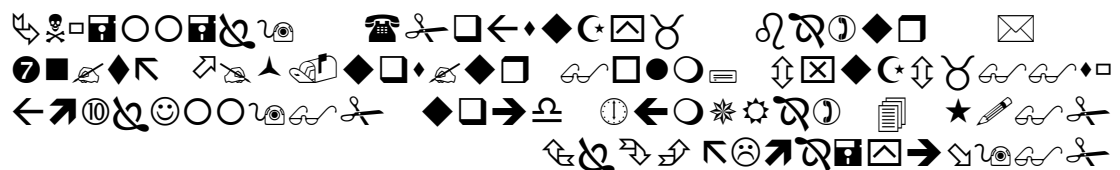
3. Prinsip cinta kasih (Muhabbah)

Manusia diciptakan oleh Allah sebagai makhluk yang paling mulia dan paling sempurna dari pada makhluknya yang lain. Oleh karena itu, sudah sepantasnya jika manusia itu saling cinta-mencintai dan saling memuliakan antara sesamanya.

4. Prinsip perdamaian (Silm)

Prinsip damai harus selalu menjadi kebajikan bagi setiap umat manusia untuk menciptakan masyarakat yang damai, aman dan sejahtera. Dalam hal ini pelayanan yang baik akan memberikan suatu kesenangan, dan kesenangan akan membuahkan kedamaian, baik kepada pelanggan yang kita layani maupun kepada orang yang memberikan pelayanan.

Jadi penegakan dalam pelayanan akan memberikan nilai lebih terhadap pelanggan. Sesuai dengan firman Allah Surat Al-Anfal ayat 61. Artinya:



Artinya: *Dan jika mereka condong kepada perdamaian, Maka condonglah kepadanya dan bertawakkallah kepada Allah”. (QS. Al-Anfal: 61) 5).*

Prinsip tolong-menolong (Ta'awun) Seorang manusia tidak akan bisa berbuat banyak tanpa adapersatuan dengan manusia yang lain, sehingga benar dalam ilmusosial yang mengatakan manusia adalah makhluk sosial ataumakhluk yang selalu membutuhkan bantuan orang lain dalam menjalankan kehidupannya. Oleh karena itu tolong;-menolong antarsesama harus tetap terjalin karena merupakan sandaran utama bagimanusia dalam menjalankan kehidupan.

2.4 Pengembangan Indikator Pelayanan

Menurut Oliver dalam Prawitra (2003:31), sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

1. Ketepatan waktu;

Ketepatan waktu dari indikator ini dimaksudkan tepat dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau orang yang membutuhkan pelayanan. Sekaligus mencakup ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan serta pemahaman dalam menjawab kebutuhan masyarakat, serta menilai ketepatan pegawai dalam pemeriksaan berkas-berkas persyaratan permohonan yang diajukan.

2. Kemudahan dalam pengajuan;

Yang dimaksud dengan kemudahan dalam pengajuan dalam penelitian ini adalah pelayanan yang memudahkan kepada masyarakat dalam pembuatan surat pindah datang dengan prosedur yang tidak berbelit-belit.

2. Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan;

Yang dikatakan akurasi pelayanan bebas dari kesalahan yaitu dalam pelayanan yang diberikan harus mampu memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan, tepat, akurat dan sesuai dengan hal yang seharusnya.

4. Biaya pelayanan.

Indikator biaya biasanya diukur dalam bentuk biaya unit (*unit cost*), misalnya biaya per unit pelayanan. Beberapa pelayanan mungkin tidak dapat ditentukan biaya unitnya, karena output yang dihasilkan tidak dapat dikuantifikasi atau tidak ada keseragaman tipe pelayanan yang diberikan.

2.5 Penduduk dan Perpindahan Penduduk

2.5.1 Penduduk

Menurut Peter L. Berger (dalam Widodo 2003:23) masyarakat atau penduduk adalah suatu keseluruhan kompleks hubungan manusia yang luas sifatnya. Keseluruhan yang kompleks sendiri berarti bahwa keseluruhan itu terdiri atas bagian-bagian yang membentuk suatu kesatuan. Penduduk adalah semua orang yang berdomisili di wilayah geografis Indonesia selama enam bulan atau lebih dan atau mereka yang berdomisili kurang dari enam bulan tetapi bertujuan menetap. Pertumbuhan penduduk diakibatkan oleh tiga komponen yaitu: fertilitas, mortalitas dan migrasi.

2.5.2 Perpindahan Penduduk

Perpindahan penduduk merupakan salah satu faktor dasar yang mempengaruhi pertumbuhan penduduk. Peninjauan migrasi secara regional sangat penting untuk

ditelaah secara khusus mengingat adanya densitas (kepadatan) dan distribusi penduduk yang tidak merata, adanya faktor-faktor pendorong dan penarik bagi orang-orang untuk melakukan migrasi, di pihak lain, komunikasi termasuk transportasi semakin lancar.

2.5.3 Jenis-jenis Perpindahan Penduduk dan Faktor Penyebabnya

Menurut Haris, A dan Adika, N. (2002:34) perpindahan penduduk adalah pergi atau datang antar daerah dengan melintasi batas administrasi tertentu, baik untuk tinggal sementara ataupun menetap.

1. Urbanisasi

Urbanisasi adalah perpindahan penduduk dari desa ke kota dalam satu pulau.

Faktor pendorong:

- a. Kurang bervariasinya peluang kerja dan kesempatan berusaha, khususnya di luar sektor pertanian;
- b. Semakin sempitnya lahan pertanian;
- c. Rendahnya upah tenaga kerja;
- d. Keterbatasan sarana dan prasarana sosial;
- e. Adanya perasaan lebih terpuja bila dapat bekerja di kota; serta
- f. Merasa tidak cocok lagi dengan pola kehidupan di desa.

Faktor penarik:

- a. lebih bervariasinya peluang kerja dan kesempatan berusaha;
- b. upah tenaga kerja di kota relatif lebih besar; serta
- c. ketersediaan sarana dan prasarana sosial yang kompleks.

2. Ruralisasi

Ruralisasi adalah kebalikan dari urbanisasi, yaitu perpindahan penduduk dari kota ke desa. Ruralisasi dibedakan menjadi faktor pendorong dan faktor penarik berikut ini.

Faktor pendorong:

- a. Kejenuhan tinggal di kota;
- b. Harga lahan di kota semakin mahal sehingga tidak terjangkau;
- c. Keinginan untuk memajukan desa atau daerah asalnya; serta
- d. Merasa tidak mampu lagi mengikuti dinamika kehidupan di kota.

Faktor penarik:

- a. Harga lahan di pedesaan relatif masih murah;
- b. Pola kehidupan masyarakatnya lebih sederhana;
- c. Suasana lebih tenang, sehingga cocok untuk penduduk usia tua dalam menjalani masa pensiun; serta
- d. Adanya perasaan keterkaitan dengan daerah asal atau kenangan masa kecil.

3. Transmigrasi

Transmigrasi yaitu perpindahan penduduk dari daerah atau pulau yang padat penduduknya ke daerah (pulau) yang berpenduduk jarang.

- a. Transmigrasi umum, yaitu transmigrasi yang dilakukan melalui program pemerintah.

- b. Transmigrasi spontan, yaitu transmigrasi yang dilakukan atas kesadaran dan biaya sendiri (swakarsa).
- c. Transmigrasi sektoral, yaitu transmigrasi yang biayanya ditanggung bersama antara pemerintah daerah asal dan pemerintah daerah tujuan transmigrasi.
- d. Transmigrasi bedol desa, yaitu transmigrasi yang dilakukan terhadap satu desa atau daerah secara bersama-sama.

2.6 Defenisi Operasional

Agar dalam penelitian ini dapat mencapai hasil yang diinginkan, maka dibutuhkan suatu defenisi operasional yang dijadikan batasan-batasan dalam penelitian. Adapun defenisi operasionalnya adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
2. Penduduk adalah semua orang yang berdomisili di wilayah geografis Indonesia selama enam bulan atau lebih dan atau mereka yang berdomisili kurang dari enam bulan tetapi bertujuan menetap.
3. Perpindahan Penduduk adalah Perpindahan penduduk antar daerah dengan melintasi batas administrasi tertentu, baik untuk tinggal sementara ataupun menetap. Migrasi yang dilakukan untuk menetap dapat memengaruhi perubahan jumlah penduduk suatu daerah.

4. Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana adalah lembaga pemerintahan daerah Kabupaten Karimun memberikan perhatian yang lebih terhadap keinginan dan kebutuhan pelayanan dibidang pendaftaran, pencatatan dan keluarga berencana. Dan juga terbaik dalam pelayanan prima bukan hanya sekedar tekad baru Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun.

2.7 Konsep Operasional

Untuk mempermudah analisa agar dapat kesatuan pengertian dalam Penelitian maka penulis mengoperasionalkan konsep sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu;
2. Kemudahan dalam pengajuan;
3. Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan;
4. Biaya pelayanan.

Selanjutnya untuk lebih memudahkan pelaksanaan penelitian terutama dalam pengolahan data maka disini diberi media ukuran yang dipergunakan sebagai berikut:

1. Ketepatan Waktu

- a. Sangat Baik : Apabila memberikan jangka waktu pelayanan pembuatan surat pindah datang penduduk diselesaikan dalam waktu kurang dari satu hari.
- b. Baik : Apabila memberikan pelayanan pembuatan surat pindah datang dalam jangka waktu satu hari.

- c. Cukup Baik : Apabila memberikan pelayanan pembuatan surat pindah datang penduduk dalam jangka waktu satu sampai tiga hari.
- d. Kurang Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan pembuatan surat pindah datang penduduk dalam jangka waktu sampai satu minggu.
- e. Tidak Baik : Apabila dalam memberikan pelayanan pembuatan surat pindah lebih dari satu minggu.

2. Kemudahan Dalam Pengajuan

- a. Sangat Baik : Apabila dalam melaksanakan pengajuan pembuatan surat pindah datang sangat sesuai dengan prosedur.
- b. Baik : Apabila dalam melaksanakan pengajuan pembuatan surat pindah datang sesuai dengan prosedur.
- c. Cukup Baik : Apabila dalam melaksanakan pengajuan pembuatan surat pindah datang cukup sesuai dengan prosedur.
- d. Kurang Baik : Apabila dalam melaksanakan pengajuan pembuatan surat pindah datang kurang sesuai dengan prosedur.
- e. Tidak Baik : Apabila dalam melaksanakan pengajuan pembuatan surat pindah datang tidak sesuai dengan prosedur.

3. Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan;

- a. Sangat Baik : Apabila dalam akurasi pelayanan pembuatan surat pindah datang sangat baik dan bebas dari kesalahan.

- b. Baik : Apabila dalam akurasi pelayanan pembuatan surat pindah datang selesai dengan yang diharapkan.
- c. Cukup Baik : Apabila dalam akurasi pelayanan pembuatan surat pindah datang yang dirasa cukup dari kesalahan.
- d. Kurang Baik : Apabila dalam akurasi pelayanan pembuatan surat pindah datang diselesaikan dengan ada kesalahan yang tidak dipermasalahkan.
- e. Tidak Baik : Apabila dalam akurasi pelayanan pembuatan surat pindah datang diselesaikan dengan banyak kesalahan yang tidak bisa ditoleransi.

4. Biaya Pelayanan

- a. Sangat Baik : Apabila dalam pelayanan pembuatan surat pindah datang dibuat tanpa pungutan biaya.
- b. Baik : Apabila dalam pelayanan pembuatan surat pindah datang dengan biaya terserah.
- c. Cukup Baik : Apabila dalam pelayanan pembuatan surat pindah datang dengan ditentukan biaya akan tetapi tidak dipaksa.
- d. Kurang Baik : Apabila dalam pelayanan pembuatan surat pindah datang dengan biaya yang disebutkan.
- e. Tidak Baik : Apabila dalam pelayanan pembuatan surat pindah datang dengan biaya yang mahal.

2.8 Hipotesis

Dari latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan oleh penulis, maka penulis dapat mengemukakan hipotesis sebagai berikut: “Diduga bahwa pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah datang penduduk di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun belum berjalan dengan baik dilihat dari indikator ketepatan waktu, kemudahan dalam pengajuan, akurasi pelayanan bebas dari kesalahan dan biaya pelayanan”.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian dalam skripsi ini adalah jenis penelitian kualitatif. Kualitatif adalah proses pencarian data untuk memahami masalah sosial yang didasari pada penelitian yang menyeluruh (*holistic*), dibentuk oleh kata-kata dan diperoleh dari situasi yang alamiah dan dijelaskan dengan bahasa yang mudah untuk dipahami oleh pembaca sehingga para pembaca dapat dengan mudah untuk memahami isi dan kesimpulan dari penelitian penulis.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini di laksanakan di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana, Kabupaten Karimun pada bulan Juli tahun 2011 sampai dengan selesai.

3.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiono (2003 :90), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Pegawai Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun bagian Pendaftaran dan Migrasi Penduduk sebanyak 17 orang dan penduduk yang pindah datang sebanyak 6.299 Jiwa.

2. Sampel

Menurut Sudjana sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi dengan menggunakan cara tertentu. Dari penjelasan ini maka penelitian akan berhadapan dengan populasi yang bersifat heterogen dan jumlah cukup besar.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili populasi secara keseluruhan yang akan dijadikan responden dalam suatu penelitian. Adapun untuk menentukan jumlah sampel diambil dari penduduk yang pindah datang adalah dengan menggunakan teori Slovin, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : Sampel

N : Populasi

e^2 : Tingka Error 10 % (Persen Kelonggaran ketidakstabilan karena kesalahan pengambilan sampel).

Dengan demikian, adapun jumlah sampel yang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{6.299}{1 + 6.299 \cdot (10\%)^2}$$

$$n = \frac{6.299}{1 + 6.299 \cdot (0,01)}$$

$$n = \frac{6.299}{1 + 62,99}$$

$$n = \frac{6.299}{63,99}$$

$$n = 98,43$$

$$n = 98 \text{ orang}$$

Jadi, jumlah sampel yang diambil dari populasi penduduk yang pindah datang adalah sebanyak 98 orang dan pengambilan sampel juga dilakukan kepada Pegawai yang bekerja di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, dan Keluarga Berencana pada bagian Pendaftaran dan Migrasi Penduduk yang digunakan sebagai *key informan* sebanyak 4 orang pegawai sebagai sampel yaitu Kepala Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun, Kepala Bidang Pendaftaran dan Migrasi Penduduk, Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kepala Seksi Perpindahan Penduduk. Jadi jumlah sampel keseluruhan adalah berjumlah 102 orang.

3.4 Jenis Data

1. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber guna memperoleh jawaban yang relevan dari permasalahan.
2. Data skunder yaitu data yang telah jadi dan diperoleh dari instansi-instansi terkait dalam penelitian, luas wilayah, jumlah penduduk, dan lain sebagainya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi yaitu pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti yaitu pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah datang penduduk yang dilakukan oleh Pegawai Bagian Pendaftaran dan Migrasi Penduduk di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun.
2. Angket yaitu upaya pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan berserta alternative jawabannya kemudian disebarkan kepada masyarakat yang pindah datang ke Kabupaten Karimun.
3. Wawancara yaitu melakukan Tanya jawab secara langsung kepada key informan yang telah disebutkan, yaitu Kepala Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun, Kepala Bidang

Pendaftaran dan Migrasi Penduduk, Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kepala Seksi Perpindahan Penduduk.

3.6 Analisa Data

Setelah seluru data terkumpul, data tersebut kemudian dikelompokkan dan di tabulasi menurut jenis data dan serta ditambahkan dengan keterangan-keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian dan kemudian dianalisa secara kualitatif deskriptif. Kemudian dari hasil jawaban responden di analisa dengan persentase dari jawaban responden yang telah diajukan, menggunakan rumus, sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan :

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Nilai keseluruhan

Kemudian untuk mendapatkan kesimpulan pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah datang dari keseluruhan indikator yang telah diajukan kepada responden yaitu masyarakat yang pindah datang dengan menggunakan teknik pengukuran sesuai dengan pendapat Suhairimi Ari Kunto (2003:171), sebagai berikut:

Tinggi/sesuai	: 76-100 %
Cukup sesuai/kurang	: 56-75 %
Tidak sesuai/rendah	: 40-55 %
Sangat tidak sesuai/sangat rendah	: 0-39 %

BAB IV

GAMBARAN UMUM DAERAH PENELITIAN

4.1 Keadaan Geografis Kabupaten Karimun

Kabupaten Karimun dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999. Pada awal terbentuknya wilayah Kabupaten Karimun terdiri dari 3 (tiga) kecamatan yakni Kecamatan Karimun, Kecamatan Moro dan Kecamatan Kundur. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun nomor 16 tahun 2001, maka wilayah Kabupaten Karimun dimekarkan menjadi 8 (delapan) kecamatan, dan akhirnya berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun nomor 10 tahun 2004 dimekarkan lagi menjadi 9 (sembilan) kecamatan dan jumlah kelurahan sebanyak 22 kelurahan dan 32 desa, 327 RW (Rukun Warga) dan 945 RT (Rukun Tetangga) dengan luas wilayah yang berbeda-beda setiap kecamatannya.

Berdasarkan luas wilayahnya, Kabupaten Karimun merupakan Daerah kepulauan yang mempunyai luas 7.984 kilometer persegi yang terdiri dari wilayah daratan seluas 1.524 kilometer persegi dan wilayah perairan seluas 6.460 kilometer persegi. Secara astronomis terletak antara 0°35' Lintang Utara sampai dengan 1°10' Lintang Utara dan 103°30' Bujur Timur sampai dengan 104° Bujur Timur, Kabupaten ini berbatasan langsung dengan :

1. Utara : Selat Malaka dan Singapura.
2. Selatan : Kecamatan Kateman Kabupaten Indragiri Hilir.
3. Barat : Kec-Rangsang, Kab-Bengkalis dan Kec-Kuala Kampar
4. Timur : Kota Batam dan Kepulauan Riau.

Sebagai daerah kepulauan, Kabupaten Karimun memiliki 245 pulau dimana 3 (tiga) diantaranya merupakan pulau-pulau yang besar, yakni: Pulau Karimun, Pulau Kundur, Pulau Sugi. Laporan TPING menyebutkan bahwa dari hasil Inventarisasi 245 pulau di wilayah Kabupaten Karimun terdiri dari 73 pulau berpenghuni, 172 pulau tidak berpenghuni, 200 pulau bernama, 45 pulau tidak bernama.

Untuk lebih mudah dalam memahami tentang luas wilayah kecamatan yang terdapat di Kabupaten Karimun dan jarak tempuh ke Ibu Kota Kabupaten Karimun yaitu Karimun, dapat di lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1: Luas Wilayah Kecamatan di Kabupaten Karimun dan Jarak Tempuh Ke Ibu Kota Kabupaten Karimun

No.	Kecamatan	Luas Wilayah		Jarak Tempuh Ke Ibu Kota/Km ²
		Daratan/Km ²	Lautan/Km ²	
1.	Moro	1.168,70	1.668,44	41,25 Km
2.	Kundur	34,30	449,93	45,00 Km
3.	Karimun	49,90	404,06	-
4.	Meral	80,00	515,41	12,5 Km
5.	Tebing	72,00	798,47	8,61 Km
6.	Buru	17,80	366,88	15,94 Km
7.	Kundur Utara	29,50	509,15	30,00 Km
8.	Kundur Barat	21,70	267,12	33,74 Km
9.	Durai	52,00	1.480,54	62,50 Km

Sumber Data Sekunder : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun Tahun 2011

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa Kecamatan yang paling luas adalah Kecamatan Moro dengan daratan seluas 1.168,70 Km² dan luas lautan sebesar 1.668,44 Km². Sedangkan Kecamatan yang paling kecil adalah Kecamatan Buru dengan daratan seluas 17,80 Km² dan lautan seluas 366,88 Km². Sedangkan jarak

tempuh terjauh ke Ibu Kota Kabupaten Karimun yaitu Karimun adalah Kecamatan Durai yaitu sejauh 62,50 Km² dan Kecamatan terdekat adalah Kecamatan Karimun yang merupakan Ibu Kota dari Kabupaten Karimun.

Dari sisi Topologi dan Hidrologi Kabupaten Karimun merupakan wilayah yang relative datar dan landai, dengan ketinggian 2-500 m diatas permukaan laut. Sebagian wilayah Kabupaten Karimun merupakan pegunungan/perbukitan dengan kemiringan 40 dan ketinggian 20-500 m diatas permukaan laut, yang terdapat diutara Pulau Karimun.

Disamping itu, pada beberapa pulau diwilayah Kabupaten Karimun terdapat rawa-rawa. Kemudian, dilihat dari keberadaan potensi wilayahnya maka wilayah laut (perairan) Kabupaten Karimun merupakan perairan yang subur karena sebagian wilayahnya berada pada Selat Malaka.

Sebagaimana daerah tropis lainnya, Kabupaten Karimun hanya mengenal dua musim yaitu musim kemarau dan musim hujan. Temperatur udara rata-rata mencapai 27,2°, serta kelembaban udara 85%.

Musim kemarau pada umumnya terjadi di Kabupaten Karimun sepanjang bulan Februari sampai dengan bulan Juni. Sedangkan pada bulan Januari mengalami curah hujan rata-rata pertahun mencapai 238,6 mm. Kecepatan angin maksimum terjadi pada musim hujan dengan rata-rata kecepatan perhari 4 knot.

4.2 Demografi.

4.2.1 Jumlah Penduduk Kabupaten Karimun

Pentingnya pengendalian pertumbuhan dan jumlah penduduk, jelas memiliki implikasi terhadap peningkatan kualitas sumber daya manusia dan ekonomi. Penduduk Kabupaten Karimun per Juni tahun 2011 sudah mencapai 254.628 jiwa. Untuk lebih jelasnya dapat ditunjukkan pada tabel.

Tabel 4.2: Banyaknya Penduduk Kabupaten Karimun Menurut Kelompok Umur Sampai Bulan Juni Tahun 2011

No	Kelompok Umur (Tahun)	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	< 4	11.674	10.961	22.635
2	5-14	24.492	23.360	47.852
3	15-24	23.579	22.035	45.614
4	25-34	24.462	24.487	48.949
5	35-44	18.177	17.200	35.377
6	45-54	12.971	12.041	25.012
7	>55	14.688	12.605	26.666
Jumlah		131.939	122.687	254.628

Sumber Data Skunder : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun Tahun 2011

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa mayoritas penduduk yang terdapat di setiap di Kabupaten Karimun adalah pada usia 25-34 tahun yang merupakan usia produktif bagi manusia untuk melakukan berbagai aktifitas dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Sedangkan jumlah penduduk yang paling sedikit adalah berjumlah di bawah 4 tahun yang merupakan usia balita.

4.2.2 Agama

Masyarakat atau penduduk Kabupaten Karimun terdiri dari lima agama yang hidup secara berdampingan dengan menjalankan kepercayaan mereka masing-masing tanpa mengganggu kepercayaan agama lainnya. Adapun jumlah penduduk menurut jenis agama di Kabupaten Karimun dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 4.3: Jumlah Penduduk Kabupaten Karimun Menurut Jenis Agama

No	Agama	Jiwa	Presentase (%)
1	Islam	238.711	93
2	Kristen	8.394	3,3
3	Khatolik	3.908	1,5
4	Hindu	3.306	1,4
5	Budha	309	0,1
Jumlah		254.628	100%

Sumber Data Skunder : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun Tahun 2011

Penduduk yang bergama Islam di Kabupaten Karimun jumlahnya lebih besar dari agama yang lainnya yaitu sebanyak 238.711 atau 93 % Jiwa, hal ini dikarenakan Kabupaten Karimun penduduk aslinya adalah bersuku melayu. Seperti yang kita ketahui bahwa penduduk yang bersuku melayu di Kabupaten Karimun adalah beragama Islam yang dibawa secara turun-temurun oleh orang-orang sebelumnya yang menetap di Kabupaten Karimun. Sementara agama yang paling sedikit jumlahnya adalah agama Budhha yaitu sebanyak 309 atau 0,1 %.

4.2.3 Pendidikan

Kabupaten Karimun memiliki sumber daya manusia yang cukup memadai, hal ini dapat dilihat dari jenjang pendidikan yang diperoleh masyarakat Kabupaten Karimun. Untuk lebih mudah memahami dapat dilihat pada table beriku ini:

Tabel 4.4: Jumlah Penduduk Kabupaten Karimun Menurut Tingkat Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	Tidak/Belum Sekolah	48.123	19
2	Tidak Tamat SD/Sederajat	40.520	15,91
3	Tamat SD/Sederajat	80.251	31,5
4	Tamat SMP/Sederajat	36.930	14,5
5	Tamat SMA/Sederajat	33.362	13,1
6	Diploma I/II	3.699	1,5
7	Akademi/Diploma III/S.Muda	5.294	2,01
8	Strata I (S1)	5.764	2,26
9	Strata II (S2)	492	0,2
10	Strata III (S3)	193	0,1
Jumlah		254.628	100 %

Sumber Data Skunder : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun Tahun 2011

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa penduduk Kabupaten Karimun yang paling banyak adalah penduduk yang hanya menjalani tingkat pendidikan tamatan SD/Sederajat yaitu berjumlah 80.251 atau 31%, sedangkan penduduk yang menjalani tingkat pendidikan paling sedikit adalah tamatan Starata III yang hanya berjumlah 193 atau 0,1 %.

Masalah pendidikan di Kabupaten Karimun terlihat cukup jelas dari paparan tabel di atas. Banyaknya jumlah penduduk yang bertamatan formal dari tamat Sekolah Dasar atau sederajat samapi dengan Perguruan Tinggi, hal ini terjadi karena persaingan persaingan ekonomi yang ketat dan perhatian pemerintah yang kurang dalam menanggulangi masalah tersebut.

Selanjutnya, mengenai sarana pendidikan yang terdapat di Kabupaten Karimun dapat dilihat sebagai berikut:

Table 4.5: Keadaan Sarana Pendidikan yang Terdapat di Kabupaten Karimun

No	Sarana Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	TK	45	17,3
2	SD/MI	136	52,3
3	SMP/MTs	47	18,1
4	SMA/Sederajat	19	7,3
5	Lembaga Kursus	11	4,2
6	Perguruan Tinggi	1	0,8
Jumlah		260	100 %

Sumber Data Skunder : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun Tahun 2011

Dapat dilihat bahwa sarana pendidikan yang terdapat di Kabupaten Karimun sudah sampai di tingkat universitas, akan tetapi yang paling banyak tersedia adalah sarana pendidikan Sekolah Dasar/MI sebanyak 136 buah atau 52,3 % dan sarana yang paling sedikit tersedia adalah perguruan tinggi sebanyak 1 buah atau 0,8 %. Namun demikian hal tersebut masih belum sepenuhnya memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk memperoleh pendidikan yang layak, hal ini dikhususkan kepada perlengkapan media belajar yang sesuai dengan kebutuhan dalam menunjang prestasi.

4.2.4 Perekonomian

Dalam upaya memenuhi kebutuhan hidup masyarakat Kabupaten Karimun bekerja sesuai dengan kemampuan dan tingkat pendidikan yang mereka miliki. Hal ini dapat dilihat dari aneka ragam jenis kerja yang dilakukan oleh masyarakat Kabupaten Karimun pada table berikut ini:

Table 4.6: Klasifikasi Perekonomian Penduduk Kabupaten Karimun

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Presentase (%)
1	Ibu Rumah Tangga	47.833	24,1
2	PNS	8.591	4,3
3	Pedagang	1.000	0,5
4	Petani	7,577	3,8
5	Peternak	118	0,1
6	Nelayan	8.084	4,1
7	Karyawan Swasta	14.905	7,5
8	Buruh	18.933	9,5
9	Pengusaha	441	0,2
10	Lain-Lain	91.560	45,9
Jumlah		199.442	100 %

Sumber Data Skunder : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun Tahun 2011

Dari table di atas dapat dilihat bahwa dalam memenuhi kebutuhan hidup masyarakat Kabupaten Karimun menjalankan berbagai jenis pekerjaan. Hal ini dipengaruhi dari keadaan lingkungan dan potensi yang dimiliki oleh alam dan kemampuan individu masing-masing. Kabupaten Karimun adalah daerah yang memiliki berbagai macam potensi baik dari bidang laut maupun pertanian yang juga dimanfaatkan oleh penduduk yang tinggal di Kabupaten Karimun.

4.2.5 Kesehatan

Untuk melayani masyarakat bidang kesehatan di Kabupaten Karimun, sampai saat ini telah tersedia tempat pengobatan yang terdiri dari Rumah Sakit Umum Daerah, Puskesmas, Posyandu dan lain-lain. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 4.7: Jenis dan Jumlah Sarana Kesehatan di Kabupaten Karimun

No	Sarana Kesehatan	Jumlah	Persentase (%)
1	Rumah Sakit	2	0,4
2	Puskesmas	9	1,9
3	Puskesmas Pembantu	35	7,4
4	Puskesmas Keliling	18	3,8
5	Balai Pengobatan	2	0,4
6	Posyandu	194	41,1
7	Apotik	16	3,4
8	Toko Obat	44	9,4
9	Praktek Dokter	81	17,2
10	Praktek Bidan	71	15
Jumlah		472	100 %

Sumber Data Skunder : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun Tahun 2011

Meskipun telah banyak terdapat sarana kesehatan yang terdapat di Kabupaten Karimun, namun itu belum cukup merata penyebarannya. Karena masih banyak masyarakat yang belum mudah untuk mendapatkan pengobatan yang mudah dijangkau. Pemerintah harus lebih banyak lagi memperhatikan sarana kesehatan tersebut, dengan demikian akan memberikan kemudahan kepada masyarakat dan mengurangi jumlah kematian.

4.2.6 Sarana Ibadah

Sebagaimana yang telah penulis jelaskan sebelumnya bahwa masyarakat Kabupaten Karimun terdiri atas berbagai macam agama yang di anut. Untuk memnuhi kebutuhan rohani para umat dalam beragama maka perlu dibangun tempat-tempat ibadah yang mempermudah masyarakat dalam menjalankan kewajibannya sebagai umat beragama. Adapun jumlah sarana tempat ibadah yang terdapat di Kabupaten Karimun adalah sebagai berikut:

Tebel 4.8: Klasifikasi Jumlah Tempat Ibadah di Kabupaten Karimun

No	Sarana Ibadah	Jumlah	Persentase (%)
1	Mesjid / Musola	460	65,3
2	Gereja Khatolik	67	9,5
3	Gereja Protestan	59	8,4
4	Vihara	75	10,7
5	Pura	43	6,1
Jumlah		704	100 %

Sumber Data Skunder : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun Tahun 2011

Jumlah rumah ibadah bagi umat Bergama Islam memang lebih banyak, karena jumlah pemeluk agama yang beragama Islam memiliki jumlah yang lebih banyak dari jumlah agama yang lainnya.

4.3 Gambaran Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, dan Keluarga Berencana

Kabupaten Karimun

4.3.1 Keadaan Pegawai

Tersedianya sumber daya manusia yang memadai sangat mendukung dalam terlaksananya pelaksanaan kinerja pemerintah yang baik. Karena sumber daya manusia adalah anggota organisasi yang paling primer dalam pelaksanaan kinerja suatu organisasi.

Untuk memahami tentang keadaan pegawai yang terdapat di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun berikut ini penjelasan dalam bentuk tabel tentang jumlah pegawai berdasarkan jenis kelamin dan umur pegawai.

Tabel 4.9: Jumlah Pegawai Menurut Jenis Kelamin dan Umur di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana

No.	Jenis Kelamin	Umur						
		19-24	25-30	31-35	46-50	51-55	56-60	Jumlah
1.	Laki-laki	8	3	5	3	1	1	21
2.	Perempuan	2	4	2	2	1	-	11
	Jumlah	10	7	7	5	2	1	32

Sumber Data Skunder : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun Tahun 2011

Dari tabel dapat dipahami bahwa pegawai yang paling banyak terdapat di dinas Kependudukan, Catatan sipil dan Keluarga Berencana kabupaten karimun adalah pegawai laki-laki berjumlah 21 orang dan dari umur pegawai yang banyak adalah berumur 19-24 tahun.

Kemampuan kecerdasan seseorang pegawai dapat dilihat dari segi pendidikannya. Fungsi dari Sumber Daya Manusia menjadi lebih kompleks tidak hanya pada fungsi pengaturan, pengelolaan akan tetapi lebih pada fungsi pemberdayaan, pengambilan keputusan, kemitraan dan pembuat dan pelaksana kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan public, karena pada dasarnya aparatur atau pegawai bertugas untuk melayani masyarakat (public service). Tugas pokok dan fungsi dari Sumber Daya Manusia pegawai atau aparatur pada intinya adalah menjadi pelayan masyarakat, yaitu memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, harus diperhatikan pula hak dari para pegawai yaitu mendapatkan kehidupan yang sejahtera baik dari segi material maupun spiritual. Agar tugas pokok dan fungsi serta kewajiban dapat terlaksana dengan baik, maka harus didukung dengan sarana dan prasarana yang

memadai. Adanya peraturan yang jelas serta didukung dengan SDM yang professional merupakan faktor pendukung yang tidak boleh ditinggalkan. Sarana dan prasarana yang memadai, lengkap dan canggih akan mempercepat proses pelaksanaan tugas dalam peningkatan hasil kerja pegawai.

Berikut ini penjelasan dalam bentuk tabel tentang jenjang pendidikan yang dimiliki oleh pegawai Dinas Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun serta golongannya.

Tabel 4.10: Pegawai Menurut Pendidikan dan Golongan di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana

No	Jenis Kelamin	Pendidikan					Golongan			
		SMA/ Sederajat	Diploma	S1	S2	S3	I	II	III	IV
1.	Laki-laki	13	-	5	3	1	-	9	7	4
2.	Perempuan	6	1	3	1	-	-	7	4	1
	Jumlah	19	1	8	4	1	-	16	11	5

Sumber Data Skunder : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun Tahun 2011

Adapun pegawai yang paling banyak bekerja di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana adalah tamatan SMA/Sederajat sebanyak 19 orang, dan paling sedikit adalah tamatan Strata Tiga. Sedangkan golongan yang paling banyak adalah golongan II yaitu sebanyak 16 orang dan yang paling sedikit jumlahnya adalah golongan IV.

4.3.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 05 Tahun 2006 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, maka struktur organisasi Dinas

Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun, untuk dapat menjalankan tugas yang telah dibebankan, Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dipimpin oleh Kepala Dinas yang dibantu oleh 1 (satu) orang Sekretaris, 3 (tiga) orang kepala bidang, 3 (tiga) kepala seksi dan 14 (empat belas) orang pegawai serta ditambah 11 (sebelas) orang tenaga honorer.

Secara garis besar pelaksanaan tugas pokok masing-masing bagian/bidang adalah sebagai berikut :

4.3.2.1 Kepala Dinas

1. Memutuskan kebijakan umum dan teknis operasional di bidang Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana.
2. Melakukan koordinasi dan kerjasama dengan instansi dan unit kerja lain dalam upaya pelaksanaan Penataan Penduduk, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana.
3. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan Peraturan Daerah dan Kebijakan Bupati.

4.3.2.2. Sekretaris

Sekretaris mempunyai tugas membantu Kepala Dinas Bagian Administrasi, dalam menjalankan tugas dan fungsi bidang sekretaris dibagi menjadi dua Sub Bagian, yaitu:

a. Sub Umum Kepegawaian

1. Melaksanakan urusan surat menyurat, kearsipan, kerumahtanggaan dan administrasi perjalanan dinas,

2. Melaksanakan urusan perlengkapan, pemeliharaan dan inventarisasi,
3. Menyiapkan bahan, rencana dan pengusulan penilaian prestasi kerja pegawai,
4. Menyiapkan bahan, rencana dan pengusulan penilaian prestasi kerja pegawai,
5. Menyiapkan bahan rencana dan pengusulan peningkatan kesejahteraan pegawai dinas,
6. Menyiapkan bahan pencatatan prestasi, kedisiplinan dan kasus-kasus pegawai,
7. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

b. Sub Bagian Perencanaan Dan Keuangan

1. Melakukan perumusan perencanaan kegiatan Dinas,
2. Melaksanakan penyusunan perencanaan kegiatan Dinas,
3. Mempersiapkan sarana dan prasarana yang menunjang perumusan perencanaan Dinas,
4. Melakukan rapat koordinasi perencanaan dengan instansi lain dalam menunjang kegiatan Dinas,
5. Melaksanakan kerjasama dengan instansi lain yang menunjang pelaksanaan penyusunan rencana dan pengelolaan keuangan Dinas,
6. Menyiapkan bahan, rencana dan pengusulan anggaran,
7. Mengelola anggaran Dinas,
8. Melaporkan penggunaan dan pertanggung jawaban keuangan Dinas,
9. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

4.3.2.3 Bidang Pendaftaran Dan Migrasi Penduduk

a. Seksi Nomor Induk, Kartu Keluarga Dan KTP,

1. Merencanakan program pendaftaran penduduk,
2. Melaksanakan pemberian nomor induk penduduk,
3. Melaksanakan pelayanan kartu keluarga penduduk,
4. Melaksanakan pelayanan kartu tanda penduduk,
5. Melaksanakan persiapan sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan pendaftaran penduduk,
6. Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan unit kerja dan instansi lain dalam rangka pelaksanaan pendaftaran penduduk,
7. Melaksanakan tugas lain yang ditugaskan pimpinan,

b. Seksi Perubahan Dan Perpindahan Penduduk

1. Merencanakan program pencatatan perubahan penduduk yang disebabkan oleh perpindahan,
2. Melaksanakan pencatatan perubahan dan perpindahan penduduk,
3. Melaksanakan penyusunan bahan evaluasi dan pelaporan pencatatan perubahan dan perpindahan penduduk,
4. Melaksanakan persiapan sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan pencatatan perubahan dan perpindahan penduduk,
5. Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan unit kerja dan instansi lain dalam rangka pelaksanaan pencatatan perubahan penduduk,
6. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan.

4.3.2.4 Bidang Catatan Sipil

a. Seksi Kelahiran, Kematian Dan Kewarganegaraan,

1. Merencanakan pelaksanaan petunjuk teknis operasional pelaksanaan pencatatan secara Kelahiran, Kematian dan Pencatatan Kewarganegaraan,
2. Melaksanakan pencatatan kelahiran, kematian penduduk dan pencatatan kewarganegaraan,
3. Melaksanakan pelayanan pembuatan Akte Kelahiran, Kematian dan keterangan kewarganegaraan,
4. Melaksanakan persiapan sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan pencatatan kelahiran, kematian, penduduk dan pencatatan kewarganegaraan,
5. Melakukan kerjasama koordinasi dengan unit kerja dan instansi lain terutama pihak kecamatan, kelurahan dan desa untuk mempermudah pencatatan kelahiran, kematian penduduk dan pencatatan kewarganegaraan,
6. Melaksanakan tugas lain yang ditugaskan oleh Pimpinan.

b. Seksi Perkawinan, Pengakuan Dan Pengesahan Anak Dan Perceraian

Merencanakan pelaksanaan petunjuk operasional pelaksanaan pencatatan sistematis perkawinan, pengakuan, pengesahan anak dan perceraian,

1. Melaksanakan pencatatan perkawinan dan pengakuan anak,
2. Melaksanakan pencatatan pengesahan anak,
3. Melaksanakan pencatatan Perceraian dan Perkawinan,

4. Melaksanakan persiapan sarana dan prasarana untuk menunjang pelaksanaan pencatatan Perkawinan, pengakuan, Pengesahan Anak dan Perceraian perkawinan,
5. Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan unit kerja dan instansi lain untuk mempermudah pencatatan, perkawinan, pengakuan, pengesahan anak dan perceraian perkawinan,
6. Melaksanakan tugas lain yang ditugaskan pimpinan.

4..3.2.5 Bidang Keluarga Berencana Dan Kesejahteraan Keluarga,

a. Seksi Keluarga Berencana,

1. Menyusun rencana kerja penataan dan pembinaan dan pembinaan keluarga berencana,
2. Melaksanakan pembinaan keluarga berencana,
3. Menyusun bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pembinaan keluarga berencana,
4. Mempersiapkan sarana dan prasarana dalam rangka melakukan penataan dan pembinaan keluarga berencana,
5. Melakukan kerjasama dan koordinasi dengan instansi lain dalam rangka mempermudah pelaksanaan tugas,

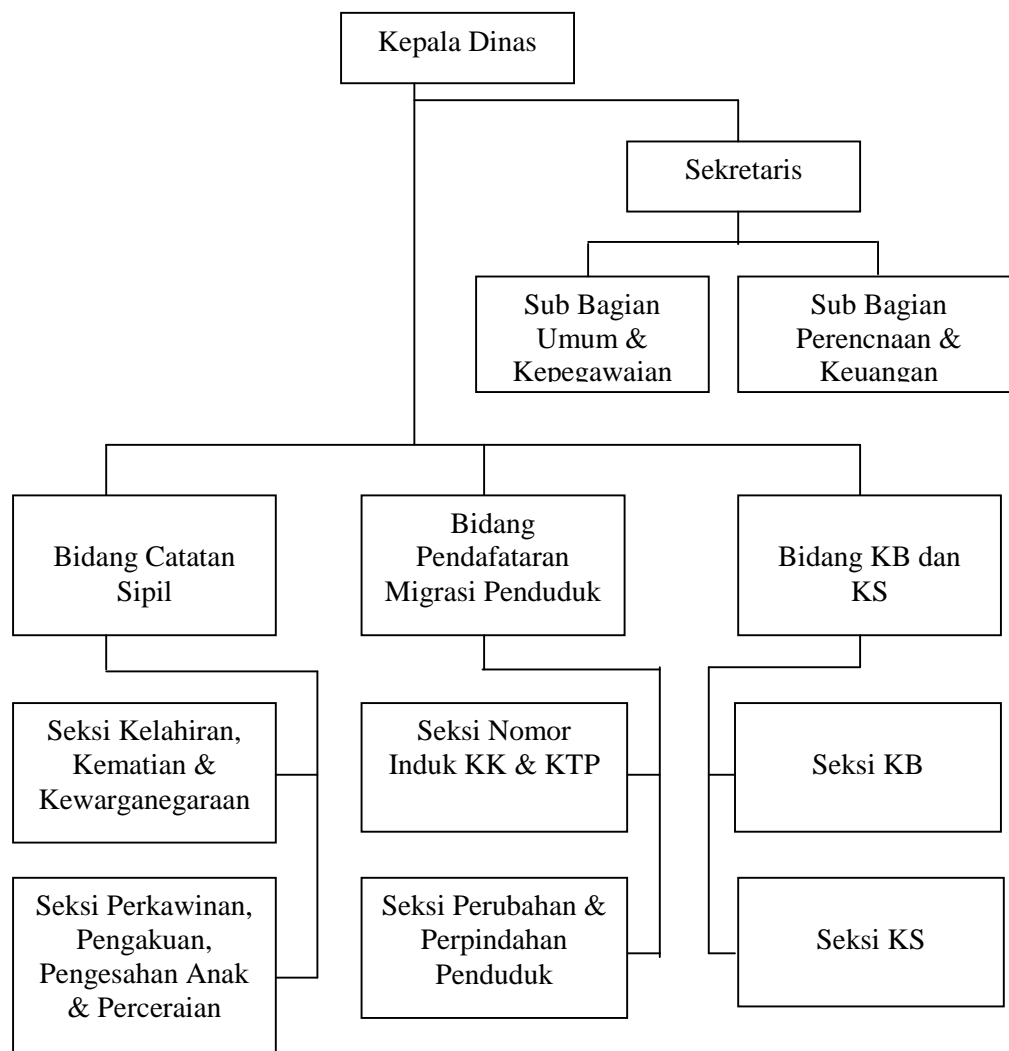
b. Seksi Kesejahteraan Keluarga

1. Menyusun rencana kerja pembinaan dan peningkatan kesejahteraan keluarga masyarakat,
2. Melaksanakan fasilitas peningkatan kesejahteraan keluarga masyarakat,

3. Melaksanakan persiapan sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan peningkatan kesejahteraan keluarga masyarakat,
4. Melaksanakan perumusan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan peningkatan kesejahteraan keluarga masyarakat,

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar struktur berikut ini:

Gambar 4.1: Struktur Organisasi Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun



Sumber Data Sekunder : Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun Tahun 2011

4.3.3 Aturan Normatif Pegawai

Dalam menjalankan tugas dan fungsi pegawai negeri sipil diatur telah diatur berdasarkan aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Di Kabupaten Karimun aturan normatif pegawai negeri sipil telah ditetapkan ke dalam Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2006 Tentang Tata Kerja dan Kewajiban Pegawai Negeri Sipil:

Setiap Pegawai Negeri Sipil wajib :

1. Setia dan taat sepenuhnya kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara, dan Pemerintah;
2. Mengutamakan kepentingan Negara di atas kepentingan golongan atau diri sendiri,
3. Mengangkat dan mentaati sumpah/janji Pegawai Negeri Sipil dan
4. Melaksanakan tugas kedinasan dengan sebaik-baiknya dan dengan penuh pengabdian, kesadaran, dan tanggung jawab;
5. Mentaati ketentuan jam kerja;
 - a. Masuk kerja jam 08.00 WIB
 - b. Mengikuti upacara pagi
 - c. Absensi
 - d. Istirahat jam 12.00 s/d 13.00 WIB dan
 - e. Pulang jam 16.00 WIB
6. Memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat menurut bidang tugasnya masing-masing;

7. Membimbing bawahannya dalam melaksanakan tugasnya;
8. mendorong bawahannya untuk meningkatkan prestasi kerjanya;
9. Mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan tentang perpajakan;
10. Berpakaian rapi dan sopan serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku:
 - a. Senin dan Selasa menggunakan Pakaian Dinas Harian
 - b. Rabu menggunakan pakaian Batik
 - c. Kamis menggunakan pakaian olah raga dan
 - d. Jum'at menggunakan pakain muslim
11. Mentaati perintah kedinasan dari atasan yang berwenang;

4.3.4 Mekanisme Pembuatan Surat Pindah

Adapun mekanisme dalam pembuatan surat pindah datang adalah sebagai berikut:

- a. Pindah Datang Warga Negara Indonesia
 1. Penduduk melapor ke RT untuk mendapatkan surat pengantar pindah datang;
 2. Setelah mendapatkan surat pengantar dari RT, penduduk yang pindah datang melapor ke Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana dengan membawa syarat foto copi KTP dan KK, Surat Tanda Melapor Diri (STMD) dari kepolisian, Pas foto berwarna 3 x 3 sebanyak 4 lembar;
 3. Pegawai dinas bagian Pendaftaran dan Migrasi Penduduk memeriksa dan membuat surat pindah datang dengan mengambil surat pindah datang dari Dinas Pencapil daerah asal penduduk tersebut (F.108) ;

4. Setelah mendapatkan surat keterangan pindah datang yang telah ditandatangani dari Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana, penduduk langsung melapor ke Kantor Lurah/Desa tempat tinggal untuk permohonan pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk.
5. Kemudian penduduk yang pindah datang melapor ke Kantor Kecamatan untuk pendataan dan mengajukan permohonan pembuatan kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk.
6. Petugas Kecamatan meneruskan Surat Pengantar Pindah Datang, berkas permohonan KK dan KTP bagi yang pindah datang ke Dispendukcapil ;
7. Ka. Dispendukcapil menerbitkan SKPD, KK dan KTP bagi yang pindah datang.

b. Orang Asing Pindah Datang dari Luar Negeri

1. Orang asing melapor ke RT untuk memperoleh surat pengantar pindah datang
2. Kemudian orang asing yang datang dari luar negeri melapor kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan Keluarga Berencana dengan membawa persyaratan Paspor, Surat Keterangan Pindah dari Negara Asal, Fotokopi Surat Tanda Melapor Diri (STMD) dari kepolisian yang masih berlaku, fotokopi Keterangan Ijin Masuk (KIM)/ keterangan ijin masuk sementara dari Kantor Imigrasi, Surat Keterangan Kependudukan (SKK) Model A dan B dari Kantor Imigrasi (fotokopi dilegalisir pejabat yang berwenang), Surat Keterangan Ijin Menetap (KITAP) dari Kantor Imigrasi, Pas foto berwarna 3 x 3 sebanyak 4 lembar;

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan pendaftaran ;
4. Orang Asing mengisi dan menandatangani formulir Pendaftaran Orang Asing pindah datang;
5. Petugas melakukan verifikasi dan validasi data ;
6. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau yang ditunjuk menerbitkan dan menandatangani Surat Keterangan Tempat Tinggal;
7. Petugas merekam data dalam database kependudukan ;
8. Dispendukcapil menyampaikan data Pindah Datang Orang Asing kepada Camat dan Lurah ;
9. Lurah melakukan pendaftaran Orang Asing yang melaporkan kedatangannya yakni petugas registrasi mencatat dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting, Buku Induk Penduduk, dan Buku Mutasi Penduduk.

4.3.5 Sarana dan Prasarana

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana dengan efektif dan efisien apabila didukung oleh sarana yang mencukupi. Tanpa sarana yang memadai maka kegiatan tata usaha Dinas yang meliputi pencatatan, pengelolaan, dan pemanfaatan data sebagai informasi yang dapat digunakan untuk mengambil suatu keputusan tidak akan dapat berjalan dengan baik.

Adapun perlengkapan sarana yang terdapat di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11: Sarana di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun

No	Jenis Sarana	Jumlah	Kondisi Sarana	
			Baik	Tidak Baik
1	Server	3	2	1
2	Komputer	17	13	4
3	Printer	21	18	3
4	Scanner	2	2	-
5	Meja Tulis	22	19	2
6	Kursi Sice	3	2	1
7	Kursi Putar	11	8	3
8	Lemari	8	7	1
9	Roll Opek	1	1	-
10	Filling Kabinet	2	2	-
11	Mesin Tik	3	1	2
12	Faximile	3	2	1
13	Pesawat Telepon	4	2	2
14	Camera (Canon)	2	2	-
15	Web Camera	1	1	-
16	Kendaraan Roda dua	1	-	1

Sumber Data Skunder: Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun Tahun 2011

Dari table di atas dapat diketahui bahwa sarana yang terdapat di Kantor Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan, pelayanan masyarakat sudah cukup lengkap meskipun masih terdapat kondisi sarana yang tidak baik. Seharusnya pemerintah mempe

rhatikan hal tersebut sehingga sarana yang dibutuhkan untuk menunjang pelaksanaan kinerja pegawai dapat digunakan.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti mengemukakan data penelitian yang merupakan hasil yang telah penulis dapatkan di lokasi penelitian. Menguraikan pembahasan secara teoritis maupun penelitian secara langsung pada objek penelitian. Adapun analisa dari hasil penelitian dan pembahasan skripsi ini, peneliti melakukan sesuai dengan kemampuan yang penulis miliki. Berikut ini akan dijelaskan hasil penelitian dan pembahasan dari hasil penelitian dari questionnaire dan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan.

5.1 Hasil Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian dan telah menyebarkan angket kepada responden yaitu penduduk yang pindah datang ke Kabupaten Karimun dan wawancara kepada *key informan* maka dapat diketahui hasil jawaban dari setiap pertanyaan yang telah diberikan kepada responden, untuk mengetahui dengan lebih jelas maka dapat dilihat dalam rekapitulasi jawaban setiap pertanyaan dari indikator-indikator yang peneliti gunakan beriktut ini:

5.1.1 Hasil Quesionaire

Peneliti menyebarkan questionnaire atau angket kepada penduduk yang pindah datang ke Kabupaten, adapun pertanyaan yang peneliti ajukan kepada responden berdasarkan responden yang digunakan dalam penelitian ini, adapun hasil dari jawaban responden masyarakat yang pindah datang ke Kabupaten Karimun adalah sebagai berikut:

a. Ketepatan Waktu

Ketepatan disini dimaksudkan tepat dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah datang dari ketetapan waktu yaitu kurang dari satu hari. sekaligus mencakup ketepatan pegawai dalam memberikan pelayanan serta pemahaman dalam menjawab kebutuhan masyarakat, serta menilai ketepatan pegawai dalam pemeriksaan berkas-berkas persyaratan permohonan yang diajukan masyarakat guna mendapatkan Surat Pindah Datang pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan KB Kabupaten Karimun.

Untuk melihat jawaban responden mengenai ketepatan waktu dalam pelayanan pembuatan Surat Pindah Datang oleh Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun, penulis memberikan pertanyaan kepada responden mengenai ketepatan hasil kerja pegawai dalam pengurusan surat pindah datang setelah persyaratan dipenuhi dan diajukan untuk diproses. Berikut adalah tabel hasil dari jawaban responden:

Tabel 5.1: Jawaban Responden Mengenai Ketepatan Waktu Pengurusan Surat Pindah Datang Setelah Diajukan

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	-	-
2	Baik	8	8
3	Cukup Baik	18	18
4	Kurang Baik	63	64
5	Tidak Baik	9	9
Jumlah		98	100 %

Sumber Data Primer: Jawaban Responden. Tahun 2011

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan surat pindah datang yang dilakukan dalam hal ketepatan waktu pengurusan surat pindah datang setelah diajukan dikategorikan kurang baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 63 orang (64 %), kemudian di ikuti oleh jawaban responden menjawab cukup baik yaitu sebanyak 18 orang (18 %). Bahkan ada yang menjawab bahwa ketepatan waktu pengurusan surat pindah datang setelah diajukan dikategorikan tidak baik yaitu sebanyak 9 orang (9 %). Dari kuesioner yang penulis kumpulkan juga terdapat jawaban sangat baik, yang merupakan jawaban dari pegawai Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana.

Adapun alasan responden mengatakan kurang baik dan tidak baik karena pada kenyataanya petugas selalu menunda-nunda pekerjaan atau menumpukkan berkas-berkas yang sudah diserahkan oleh masyarakat tanpa langsung diperiksa dan selanjutnya diproses untuk di input data-datanya. Hal ini mengakibatkan pemohon menunggu lebih lama dan harus mengorbankan waktunya untuk mendapatkan surat pindah datang tersebut yang seharusnya mereka dapatkan sebelum satu hari. Karena keterlambatan pemohon mendapatkan surat pindah datang juga membuat masyarakat

yang pindah datang menjadi lambat untuk membuat surat-surat kependudukan lainnya.

Tabel 5.2: Jawaban Responden Tentang Ketepatan Waktu Penyelesaian Penerbitan Surat Pindah Datang

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	2	2
2	Baik	18	18
3	Cukup Baik	31	32
4	Kurang Baik	38	39
5	Tidak Baik	9	9
Jumlah		98	100 %

Sumber Data Primer: Jawaban Responden. Tahun 2011

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dalam ketepatan waktu penyelesaian penerbitan surat pindah datang dapat dikategorikan kurang baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 38 orang (39 %), kemudian responden yang menjawab cukup baik yaitu sebanyak 31 orang (32 %), bahkan ada responden yang menjawab bahwa dalam ketepatan penyelesaian surat pindah datang adalah tidak baik yaitu sebanyak 9 orang (9 %). Kurang baik dan tidak baiknya pelayanan yang dilakukan pegawai dalam ketepatan waktu penyelesaian penerbitan surat pindah datang karena masyarakat menganggap petugas tidak konsisten terhadap waktu yang telah dijanjikan dalam penyelesaian Surat Pindah Datang tersebut sehingga masyarakat harus berkali-kali mendatangi kantor.

Setelah mengetahui jawaban responden tentang ketepatan waktu penerbitan surat pindah datang, juga perlu diketahui jawaban responden tentang kecepatan dalam pelaksanaan pemeriksaan permohonan yang dilakukan oleh pegawai. untuk mengetahui kecepatan dalam pelaksanaan pemeriksaan permohonan pelayanan

pembuatan surat pindah datang Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dapat kita lihat pada table di bawah ini:

Tabel 5.3: Jawaban Responden Tentang Kecepatan Dalam Pelaksanaan Pemeriksaan Permohonan

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	2	2
2	Baik	10	10
3	Cukup Baik	35	36
4	Kurang Baik	43	44
5	Tidak Baik	8	8
Jumlah		98	100 %

Sumber Data Primer: Jawaban Responden. Tahun 2011

Dari tabel diatas pelayanan pembuatan surat pindah datang yang dilakukan dalam hal kecepatan pelaksanaan pemeriksaan permohona yang diajukan oleh pemohon dikategorikan kurang baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 43 orang (44 %), bahkan ada yang menjawab bahwa pelayanan pembuatan surat pindah datang dalam pelaksanaan pemeriksaan permohonan tidak baik yaitu sebanyak 8 orang (8 %). Alasan responden menjawab kurang baik dan tidak baik karena pegawai yang membuat surat pindah datang tidak cepat dalam pelaksanaan pemeriksaan pembuatan surat pindah datang karena pegawai yang melayani cenderung bersikap biasa saja dan tidak bertanggung jawab atas tugasnya.

Disamping itu selain kecepatan dalam pemeriksaaan permohonan juga perlu diketahui pelayanan pembuatan surat pindah datang dari pelaksanaan batas waktu yang ditetapkan oleh pegawai. Untuk mengetahui pelayanan lewat dari batas waktu yang ditetapkan pegawai dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.4: Jawaban Responden Tentang Pelayanan lewat dari Batas Waktu Yang Ditetapkan Pegawai

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	-	-
2	Baik	7	7
3	Cukup Baik	30	31
4	Kurang Baik	44	45
5	Tidak Baik	17	17
Jumlah		98	100 %

Sumber Data Primer: Jawaban Responden. Tahun 2011

Dari jawaban responden pada tabel di atas dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan surat pindah datang dalam hal pelayanan lewat dari batas waktu yang ditetapkan oleh pegawai dalam pembuatan surat pindah datang dikategorikan kurang baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 44 orang (45 %). Dan bahkan ada juga responden yang menjawab tidak baik yaitu sebanyak 17 orang (17 %), hal ini karena pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah datang yang dilakukan pegawai selalu tidak tepat waktu dari yang telah dijanjikan pegawai.

Dari jawaban-jawaban reponden yang terkait dengan ketepatan waktu di atas, selanjutnya dapat dilihat secara keseluruhan yang terangkum dalam rekapitulasi berikut ini:

Tabel 5.5: Rekapitulasi Jawaban Responden Dilihat Dari Indikator Ketepatan Waktu

No	Indikator Pertanyaan	Kategori Jawaban										Jumlah
		SB		B		CB		KB		TB		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Ketepatan Setelah Pengajuan	-	-	8	8	18	18	63	64	9	9	98
2	Ketepatan Penyelesaian	2	2	18	18	31	32	38	39	9	9	98
3	Ketepatan dalam Pemeriksaan	2	2	10	10	35	36	43	44	8	8	98
4	Pelayanan Lewat Dari Batas Waktu	-	-	7	7	30	31	44	45	17	17	98
Jumlah		4	1	43	11	114	29	188	48	43	11	392

Sumber Data Primer: Jawaban Responden. Tahun 2011

Keterangan:

SB : Sangat Baik TB : Tidak Baik
 B : Baik F : Frekuensi
 CB : Cukup Baik KB : Kurang Baik

Dari tabel rekapitulasi di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah datang di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dilihat dari indikator ketepatan waktu berada dalam kategori kurang baik yakni dilihat dari jawaban responden sebanyak 188 (48 %) yang menjawab kurang baik. Kemudian sebanyak 114 (29 %) responden yang menjawab cukup baik sedangkan yang terkecil adalah jawaban responden sangat baik yakni sebanyak 4 orang (1 %). Kurang baiknya pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah datang dari indikator ketepatan waktu karena jika pemohon mengajukan permohonan pegawai tidak langsung memeriksa berkas-berkas persyaratan yang telah

ditentukan, pegawai juga tidak langsung membuat surat pindah datang tersebut sehingga membuat permohonan tersebut menumpuk, kemudian penandatanganan juga menjadi terlambat karena harus menunggu petugas yang berwenang yang sering tidak berada di tempat.

b. Kemudahan Dalam Pengajuan

Kemudahan dalam pengajuan penelitian ini adalah pelayanan yang memudahkan kepada masyarakat dalam pembuatan surat pindah datang dengan prosedur yang tidak berbelit-belit.

Untuk mengetahui jawaban responden mengenai kemudahan dalam pengajuan permohonan pembuatan surat pindah datang dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5.6: Jawaban Responden Tentang Prosedur yang Harus Dipenuhi

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	-	-
2	Baik	6	6
3	Cukup Baik	30	31
4	Kurang Baik	54	55
5	Tidak Baik	8	8
Jumlah		98	100%

Sumber Data Primer: Jawaban Responden. Tahun 2011

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pelayanan dalam pembuatan surat pindah datang dalam hal prosedur yang harus dipenuhi dikategorikan kurang baik yaitu sebanyak 54 orang (55 %). Dan bahkan ada juga responden yang menjawab tidak baik tentang prosedur yang harus dipenuhi dalam pembuatan surat pindah datang yaitu sebanyak 8 orang (8 %). Jawaban kurang baik dan tidak baik ini karena ketika

pemohon mengajukan permohonan surat pindah datang selalu dipersulit dengan prosedur yang tidak jelas dan harus berulang-ulang datang ke kantor untuk memenuhi prosedur yang ditentukan.

Disamping prosedur yang harus dipenuhi dalam pembuatan surat pindah datang, perlu juga diketahui pelayanan yang diberikan pegawai untuk kemudahan dalam pengajuan dalam pelayanan pembuatan surat pindah datang. Untuk melihat jawaban responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai memberikan kemudahan dalam pengajuan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.7: Jawaban Responden Tentang Pelayanan yang Diberikan Pegawai untuk Kemudahan dalam Pengajuan

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	4
2	Baik	12	12
3	Cukup Baik	19	19
4	Kurang Baik	56	57
5	Tidak Baik	7	7
Jumlah		98	100%

Sumber Data Primer: Jawaban Responden. Tahun 2011

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pelayanan pembuatan surat pindah datang dalam hal pelayanan yang diberikan pegawai untuk kemudahan dalam pengajuan dikategorikan kurang baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 56 orang (57 %). Bahkan ada responden yang menjawab tidak baik dalam pelayanan pembuatan surat pindah datang dalam hal pelayanan yang diberikan pegawai untuk kemudahan dalam pengajuan. Jawaban kurang baik dan tidak baik yaitu sebanyak 7 orang (7 %), karena pada kenyataannya para pegawai dalam memberikan pelayanan

cederung mempersulit masyarakat dan lebih mendahulukan pihak-pihak yang mempunyai kedekatan atau yang memberikan keuntungan. Pegawai juga kurang memberikan tanggapan yang baik ketika pemohon mengajukan permohonannya sehingga pemohon merasa susah dalam mendapatkan surat pindah datang jika mereka mengurus pembuatan surat pindah datang secara langsung.

Untuk melihat jawaban responden mengenai penjelasan pegawai untuk kemudahan dalam pengajuan yang harus dilaksanakan oleh pemohon adalah sebagai berikut:

Tabel 5.8: Jawaban Responden Tentang Penjelasan yang Diberikan Pegawai Untuk Kemudahan dalam Pengajuan

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	-	-
2	Baik	12	12
3	Cukup Baik	46	47
4	Kurang Baik	38	39
5	Tidak Baik	2	2
Jumlah		98	100%

Sumber Data Primer: Jawaban Responden. Tahun 2011

Dari tabel pelayanan pembuatan surat pindah datang dalam hal penjelasan yang diberikan pegawai untuk kemudahan dalam pengajuan dikategorikan cukup baik, yaitu sebanyak 46 orang (47 %) dan ada juga responden yang menjawab pelayanan pembuatan surat pindah datang dalam hal penjelasan yang diberikan pegawai adalah kurang baik sebanyak 38 (39 %) dan bahkan ada yang menjawab tidak baik sebanyak 2 orang (2 %). Cukup baik disini karena dalam kenyataannya pegawai cukup baik

dalam memberikan penjelasan kepada pemohon yang memberikan cukup kemudahan kepada pemohon.

Disamping penjelasan yang diberikan oleh pegawai untuk kemudahan dalam pengajuan juga perlu mengetahui tentang toleransi yang diberikan pegawai dalam pembuatan surat pindah datang untuk memberikan kemudahan pengajuan. Untuk mengetahui toleransi yang diberikan pegawai dalam untuk kemudahan dalam pengajuan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.9: Jawaban Responden Tentang Toleransi yang Diberikan Pegawai untuk Kemudahan dalam Pengajuan

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	4	4
2	Baik	-	-
3	Cukup Baik	23	23
4	Kurang Baik	56	57
5	Tidak Baik	15	16
Jumlah		98	100%

Sumber Data Primer: Jawaban Responden. Tahun 2011

Dari tabel di atas dapat ketahui bahwa pelayanan pembuatan surat pindah datang dalam hal toleransi yang diberikan pegawai untuk kemudahan dalam pengajuan dikategorikan kurang baik, yaitu sebanyak 56 orang (57 %), kemudian ada juga responden yang menjawab pelayanan dalam pembuatan surat pindah datang dalam hal toleransi yang diberikan pegawai adalah tidak baik adalah sebanyak 15 orang (16 %). Responden menjawab kurang baik dan tidak baik karena pegawai memberikan toleransi untuk kemudahan dalam pengajuan tidak kepada semua pemohon, sehingga terlihat bahwa pegawai hanya memilih pemohon tertentu saja.

Secara keseluruhan dari hasil penelitian yang dilihat dari jawaban-jawaban responden pada penelitian ini mengenai kemudahan dalam pengajuan pada pelayanan pembuatan surat pindah datang dapat dilihat dalam tabel rekapitulasi berikut ini:

Tabel 5.10: Rekapitulasi Jawaban Responden Dilihat Dari Indikator Kemudahan dalam Pengajuan

No	Indikator Pertanyaan	Kategori Jawaban										Jumlah
		SB		B		CB		KB		TB		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Prosedur yang Harus Dipenuhi	-	-	6	6	30	31	54	55	8	8	98
2	Pelayanan yang Memudahkan Pengajuan	4	4	12	12	19	19	56	57	7	7	98
3	Penjelasan yang Memudahkan pengajuan	-	-	12	12	46	47	38	39	2	2	98
4	Toleransi yang Diberikan	4	4	-	-	23	23	56	57	16	16	98
Jumlah		8	2	30	8	118	30	204	52	33	8	392

Sumber Data Primer: Jawaban Responden. Tahun 2011

Keterangan:

SB : Sangat Baik TB : Tidak Baik
 B : Baik F : Frekuensi
 CB : Cukup Baik KB : Kurang Baik

Dari tabel rekapitulasi tanggapan responden di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden mengatakan pelayanan kemudahan dalam pengajuan kurang baik yaitu sebanyak 204 (52 %), dan cukup baik yakni sebanyak 118 (30 %), sedangkan yang terkecil dari jawaban responden adalah sangat baik yakni sebanyak 8 (2 %). Dalam proses permohonan sering ditemukan adanya hambatan karena masih

ada sebagian pemohon yang mengajukan permohonan kurang melengkapi persyaratan yang telah ditentukan sebab sukarnya mendapatkan informasi tentang syarat-syarat yang dibutuhkan dalam pengurusan Surat Pindah Datang.

c. Akurasi Pelayanan Bebas Dari Kesalahan

Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan yaitu dalam pelayanan pembuatan surat pindah datang harus mampu memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan sehingga tidak menjadi permasalahan dikemudian hari dan juga pelayanan tidak menjadi tertunda. Pegawai Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun harus mampu melaksanakan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 05 Pasal 11 Tahun 2006 Tentang Pembuatan Surat Pindah Datang. Untuk mengetahui jawaban responden mengenai akurasi dari pelayanan bebas dari kesalahan dalam pelayanan pembuatan surat pindah datang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.11: Jawaban Responden Tentang Mengenai Akurasi Pelayanan Bebas dari Kesalahan

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	5	5
2	Baik	31	32
3	Cukup Baik	13	13
4	Kurang Baik	46	47
5	Tidak Baik	3	3
Jumlah		98	100%

Sumber Data Primer: Jawaban Responden. Tahun 2011

Dari tabel di atas terlihat bahwa pelaksanaan pelayanan dari hal akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan dalam pelayanan pembuatan surat pindah datang adalah kurang baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 46 orang (47 %), dan bahkan ada juga yang menjawab bahwa pelayanan pembuatan surat pindah datang dalam hal akurasi pelayanan bebas dari kesalahan adalah tidak baik yaitu sebanyak 3 orang (3 %). Adapun yang menyebabkan pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah datang dalam hal akurasi pelayanan bebas dari kesalahan kurang baik dan tidak baik karena pelayanan yang diberikan dalam pembuatan surat pindah datang sering terjadi kesalahan sehingga pemohon harus kembali lagi ke kantor untuk diperbaiki, dan pemohon yang mengurus surat pindah datang harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan surat pindah datang tersebut.

Disamping mengetahui akurasi mengenai pelayanan yang bebas dari kesalahan, perlu juga mengetahui kinerja pegawai dalam akurasi pelayanan bebas dari kesalahan dalam pembuatan surat pindah datang. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam akurasi pelayanan bebas dari kesalahan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.12: Jawaban Responden Tentang Mengenai Kinerja Pegawai Dalam Akurasi Pelayanan Bebas dari Kesalahan

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	-	-
2	Baik	6	6
3	Cukup Baik	34	35
4	Kurang Baik	47	48
5	Tidak Baik	11	11
Jumlah		98	100%

Sumber Data Primer: Jawaban Responden. Tahun 2011

Dari tabel di atas dapat kita ketahui bahwa pelayanan pembuatan surat pindah datang dari hal kinerja pegawai dalam akurasi pelayanan bebas dari kesalahan adalah kurang baik yaitu sesuai dengan jawaban responden sebanyak 47 orang (48 %). Kemudian ada juga responden yang menjawab bahwa pelayanan pembuatan surat pindah datang dari hal kinerja pegawai dalam akurasi pelayanan bebas dari kesalahan adalah tidak baik yaitu sebanyak 11 orang (1 %). Responden menjawab kinerja pegawai kurang baik dalam akurasi pelayanan bebas dari kesalahan karena pegawai memiliki kelemahan dalam pelaksanaan kinerja yang terjadi ketika memberikan pelayanan pembuatan surat pindah datang. Disamping mengetahui kinerja pegawai dalam akurasi pelayanan bebas dari kesalahan, perlu juga mengetahui kemampuan pegawai dalam upaya akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan. Untuk mengetahui kemampuan pegawai dalam upaya akurasi pelayanan bebas dari kesalahan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.13: Jawaban Responden Tentang Kemampuan Pegawai Dalam Upaya Akurasi Pelayanan Bebas dari Kesalahan

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	6	6
2	Baik	46	47
3	Cukup Baik	17	17
4	Kurang Baik	24	25
5	Tidak Baik	5	5
Jumlah		98	100%

Sumber Data Primer: Jawaban Responden. Tahun 2011

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pelayanan pembuatan surat pindah datang dalam hal kemampuan pegawai dalam upaya untuk mewujudkan akurasi pelayanan bebas dari kesalahan dikategorikan baik, sesuai dengan jawaban responden

yaitu sebanyak 46 orang (47 %), selain itu ada juga responden yang menjawab pelayanan pembuatan surat pindah datang dari hal kemampuan pegawai dalam upaya akurasi pelayanan bebas dari kesalahan adalah kurang baik yaitu sebanyak 24 orang (24 %) dan tidak baik sebanyak 5 orang (5 %). Alasan responden menjawab baik adalah karena menurut responden sebenarnya masih ada sebahagian pegawai memiliki kemampuan yang baik jika mereka bekerja dengan sungguh-sungguh meskipun tidak seluruh pegawai yang memiliki kemampuan seperti itu. Dari jawaban-jawaban terkait tentang akurasi pelayanan bebas dari kesalahan di atas, selanjutnya dapat dilihat secara keseluruhan yang terangkum dalam rekaiptulasi berikut ini:

Tabel 5.14: Rekapitulasi Jawaban Responden Dilihat Dari Indikator Akurasi Pelayanan Bebas Dari Kesalahan

No	Indikaor Pertanyaan	Kategori Jawaban										Jumlah
		SB		B		CB		KB		TB		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Pelayanan Bebas dari Kesalahan	5	5	31	32	13	13	46	47	3	3	98
2	Kinerja Pegawai Bebas dari Kesalahan	-	-	6	6	34	35	47	48	3	3	98
3	Kemampuan Pegawai Bebas dari Kesalahan	6	6	46	47	17	17	24	25	5	5	98
Jumlah		11	4	83	28	64	22	117	40	11	4	294

Sumber Data Primer: Jawaban Responden. Tahun 2011

Keterangan:

SB : Sangat Baik

TB : Tidak Baik

B : Baik

F : Frekuensi

CB : Cukup Baik

KB : Kurang Baik

Dari tabel rekapitulasi di atas dapat dilihat bahwa responden paling banyak menjawab kurang baik sebanyak 117 (40 %), dan yang menjawab baik adalah sebanyak 83 (28 %). Sedangkan yang terkecil adalah jawaban tidak baik dan sangat baik yaitu sebanyak 11 (4 %). Kurang baiknya pelayanan pembuatan surat pindah datang pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dari indikator akurasi pelayanan bebas dari kesalahan karena para pegawai tidak melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat dengan baik, pegawai juga kurang teliti mengetik dan memberika nomor surat serta hal-hal lain yang seharusnya tidak bermasalah.

d. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan pembuatan surat pindah datang dalam retribusinya, harus sesuai dengan peraturan Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 05 Pasal 11 Tahun 2006 Tentang Pembuatan Surat Pindah Datang yaitu tidak dipungut biaya apapun dalam pelayananya. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai biaya pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.15: Jawaban Responden Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Datang yang Tidak Dipungut Biaya

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	5	5
2	Baik	19	20
3	Cukup Baik	15	15
4	Kurang Baik	54	55
5	Tidak Baik	5	5
Jumlah		98	100%

Sumber Data Primer: Jawaban Responden. Tahun 2011

Dari tabel di atas dapat dilihat dari jawaban responden pada penelitian ini mengenai pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah datang yang tidak dipungut biaya di atas dikategorikan kurang baik, sesuai dengan jawaban responden berjumlah 54 orang (55 %), dan bahkan ada responden yang menjawab bahwa pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah datang dari hal pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah datang dikategorikan tidak baik yaitu 5 orang (5 %). Kurang baik dalam pelayanan pembuatan surat pindah datang karena seharusnya tidak dipungut biaya, namun yang terjadi ketika masyarakat melakukan pembuatan surat pindah datang ada yang diminta uang administrasi oleh petugas dengan jumlah yang mereka tentukan sendiri. Untuk mengetahui jawaban responden tentang pelayanan yang diberikan dalam menentukan biaya pembuatan surat pindah datang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.16: Jawaban Responden Tentang Pelayanan Yang Dilakukan Pegawai Dalam Menentukan Biaya Pembuatan Surat Pindah Datang

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	-	-
2	Baik	10	10
3	Cukup Baik	17	17
4	Kurang Baik	20	21
5	Tidak Baik	51	52
Jumlah		98	100%

Sumber Data Primer: Jawaban Responden. Tahun 2011

Dari tabel dapat dilihat bahwa pelaksanaan pelayanan dalam hal pelayanan yang dilakukan pegawai dalam menentukan biaya pembuatan surat pindah datang dikategorikan tidak baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 51 orang (52 %). Alasan dikatakan tidak baik karena pegawai dalam memberikan pelayanan

pembuaan surat pindah datang selalu meminta uang dengan jumlah yang menurut pemohon cukup besar jumlahnya jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan.

Disamping pelayanan yang dilakukan pegawai dalam menentukan biaya pembuatan surat pindah datang, juga perlu mengetahui hasil pembuatan surat pindah datang terhadap biaya yang dikeluarkan. Untuk mengetahui jawaban responden tentang hasil pembuatan surat pindah datang terhadap biaya yang dikeluarkan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.17: Jawaban Responden Tentang Hasil Pembuatan Surat Pindah Datang Terhadap Biaya Yang Dikeluarkan

No	Kategori Jawaban	Jawaban Responden	Persentase (%)
1	Sangat Baik	8	8
2	Baik	15	15
3	Cukup Baik	4	4
4	Kurang Baik	50	51
5	Tidak Baik	21	22
Jumlah		98	100%

Sumber Data Primer: Jawaban Responden. Tahun 2011

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan surat pindah datang terhadap biaya yang dikeluarkan dikategorikan kurang baik, sesuai dengan jawaban responden sebanyak 50 orang (51 %). Dan bahkan ada juga responden yang menjawab bahwa pelayanan pembuatan surat pindah datang dari hal pelayanan pembuatan surat pindah datang terhadap biaya yang dikeluarkan adalah tidak baik yaitu sebanyak 21 orang (22 %). Kurang baik dan tidak baik menurut responden karena pelayanan pembuatan surat pindah datang yang dilakukan oleh pegawai jika dibandingkan dengan biaya yang harus dikeluarkan pemohon kurang sesuai, karena

masyarakat harus menunggu lama surat yang dibuat dan juga harus sehari-hari mengulang ke dinas untuk mengetahui apakah surat yang diajukan sudah selesai dibuat, sementara itu surat yang dibuat hanya berjumlah satu lembar. Secara keseluruhan dari hasil penelitian yang dilihat dari jawaban responden pada penelitian ini mengenai biaya pelayanan dalam pelayanan pembuatan surat pindah datang, dapat dilihat pada tabel rekapitulasi berikut ini:

Tabel 5.18: Rekapitulasi Jawaban Responden Dilihat Dari Indikator Biaya Pelayanan

No	Indikator Pertanyaan	Kategori Jawaban										Jumlah
		SB		B		CB		KB		TB		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Pelayanan Tidak Dipungut Biaya	5	5	19	19	15	15	54	55	5	5	98
2	Pelayanan Yang Menentukan Biaya	-	-	10	10	17	17	20	21	51	52	98
3	Hasil Pembuatan Dari Biaya Yang Diminta	8	8	15	15	4	4	50	51	21	22	98
Jumlah		13	4	44	15	36	12	124	42	77	26	294

Sumber Data Primer: Jawaban Responden. Tahun 2011

Keterangan:

SB : Sangat Baik TB : Tidak Baik
 B : Baik F : Frekuensi
 CB : Cukup Baik KB : Kurang Baik

Dari tabel rekapitulasi di atas dapat dilihat bahwa mayoritas responden menjawab kurang baik sebanyak 124 (42 %). Tidak baik sebanyak 77 (26 %). Sedangkan yang terkecil adalah baik dari jawaban responden tentang indikator biaya

pelayanan dalam pelayanan pembuatan surat pindah datang yaitu sebanyak 13 (4 %). Kurang baiknya pelayanan pembuatan surat pindah datang pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dari indikator biaya pelayanan, karena pegawai tidak melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat dengan baik.

5.1.2 Hasil Wawancara

Dalam penelitian ini peneliti mengambil 4 orang pegawai Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun, yaitu Kepala Dinas, Kepala Bidang Pendaftaran dan Migrasi Penduduk, Kepala Bidang Pencatatan Sipil dan Kepala Seksi Perpindahan Penduduk.

Adapun bentuk pertanyaan adalah yang berhubungan dengan upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana kabupaten Karimun dalam Meningkatkan pelayanan pembuatan Surat Pindah Datang. Bentuk pertanyaannya adalah tentang upaya, Strategi, program dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan pembuatan surat pindah datang.

Dari jawaban responden yang diwawancarai, maka dapat terjawab upaya-upaya apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan pembuatan surat pindah datang. Adapun upaya yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Menempatkan pegawai yang mampu dalam pelayanan pembuatan surat pindah datang dengan tujuan untuk mempercepat pelayanan, akurasi

pelayanan yang bebas dari kesalahan dan tidak melanggar prosedur yang telah ditetapkan.

2. Membuat kebijakan pelimpahan kewenangan penanda tangan surat pindah datang yang telah dibuat kepada kepala bidang yang ada di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana, sehingga tidak harus menunggu kepala dinas untuk menanda tangannya.
3. Menambah beberapa pegawai yang bertugas memberikan pelayanan pembuatan surat pindah, sehingga masyarakat yang mengurus surat pindah datang dapat langsung dilayani oleh pegawai dan dapat memberikan pelayanan yang tepat pada waktunya.
4. Kepala Dinas memberikan wewenang kepada kepala bidang untuk mengawasi kinerja pegawai khususnya dalam pelayanan pembuatan surat pindah datang agar pelayanan yang diberikan mencapai pelayanan yang prima.
5. Mengikutsertakan pegawai dalam pelatihan dan seminar yang berhubungan dengan perpindahan penduduk, dengan tujuan memberikan tambahan pengetahuan kepada pegawai sehingga dapat memberikan pelayanan yang diharapkan.

5.2 Pembahasan

Setelah menjelaskan hasil penelitian dari wawancara, angket dan observasi dalam penjelasan di atas, maka berikut ini akan di jelaskan pembahasan tentang hasil rekapitulasi dari keseluruhan penelitian, yaitu sebagai berikut:

a. Rekapitulasi Quesionaire

Tabel 5.19: Rekapitulasi Jawaban Responden Dari Seluruh Indikator Yang Digunakan Dalam penelitian

No	Indikator Pertanyaan	Kategori Jawaban										Jumlah
		SB		B		CB		KB		TB		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Ketepatan Waktu	4	1	43	11	114	29	188	48	43	11	392
2	Kemudahan dalam Pengajuan	8	2	30	8	118	30	204	52	33	48	392
3	Akurasi Pelayanan Bebas dari Kesalahan	11	4	83	28	64	22	117	40	11	4	294
4	Biaya Pelayanan	13	4	44	15	36	12	40	42	77	26	294
Jumlah		36	3	200	15	332	24	549	40	164	12	1372

Sumber Data Primer: Jawaban Responden. Tahun 2011

Keterangan:

SB : Sangat Baik TB : Tidak Baik
 B : Baik F : Frekuensi
 CB : Cukup Baik KB : Kurang Baik

Selanjutnya untuk mengetahui hasil tabulasi dalam menilai jawaban responden pada masing-masing pertanyaan dapat dilakukan dengan cara sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh Ari Kunto (2003:43) sebagai berikut ini:

Sangat Baik	: 5	X	36	= 180	
Baik	: 4	X	200	= 800	
Cukup Baik	: 3	X	332	= 996	
Kurang Baik	: 2	X	549	= 1098	
Tidak Baik	: 1	X	164	= 164	+
				<u>= 3238</u>	X 100 %
				6860	= 47,20 = 47 %

Dari tabel rekapitulasi jawaban responden seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah datang dikategorikan *kurang baik* hal ini sesuai dengan hasil rekapitulasi jawaban responden secara keseluruhan sebesar 47 %. Dikatakan kurang baik atau rendah karena dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah datang masih banyak terdapat kekurangan dalam hal ketepatan waktu, kemudahan dalam pengajuan, akurasi pelayanan bebas dari kesalahan dan biaya pelayanan yang masih banyak terjadi penyimpangan oleh pegawai. Seharusnya pegawai dapat memberikan pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat yang melakukan pengurusan surat pindah datang agar tidak mendapatkan tanggapan negatif dan masyarakat yang pindah datang lebih memilih untuk melakukan pengurusan sendiri.

b. Rekapitulasi Wawancara

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun dalam meningkatkan pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Menempatkan pegawai yang mampu dalam pelayanan pembuatan suraat pindah datang dengan tujuan untuk mempercepat pelayanan, akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan dan tidak melanggar prosedur yang telah ditetapkan.
- 2) Membuat kebijakan pelimpahan kewenangan penanda tangan surat pindah datang yang telah dibuat kepada kepala bidang yang ada di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana, sehingga tidak harus menunggu kepala dinas untuk menanda tanganinya.
- 3) Menambah beberapa pegawai yang bertugas memberikan pelayanan pembuatan surat pindah, sehingga masyarakat yang mengurus surat pindah datang dapat langsung dilayani oleh pegawai dan dapat memberikan pelayanan yang tepat pada waktunya.
- 4) Kepala Dinas memberikan wewenang kepada kepala bidang untuk megawasi kinerja pegawai khususnya dalam pelayanan pembuatan surat pindah datang agar pelayanan yang diberikan mencapai pelayanan yang prima.
- 5) Mengikutsertakan pegawai dalam pelatihan dan seminar yang berhubungan dengan perpindahan penduduk, dengan tujuan memberikan tambahan

pengetahuan kepada pegawai sehingga dapat memberikan pelayanan yang diharapkan.

Kemudian adapun faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan Pembuatan Surat Pindah Datang pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya Sosialisasi tentang persyaratan dan prosedur penerbitan.
2. Profesionalisme pegawai yang tidak memadai.
3. Lamanya waktu tunggu dan waktu proses dalam pelayanan pembuatan surat pindah datang.
4. Tidak transparannya dalam hal waktu dan perincian biaya dan besarnya biaya yang harus dikeluarkan.
5. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung dalam proses pembuatan Surat Pindah Datang seperti Komputer dan Printer yang sering rusak dan jumlahnya sedikit.
6. Keterlambatan penyelesaian karena harus menunggu penanda tangan yang telah selesai dibuat mengakibatkan berkas mengalami penumpukan dan “*Pending*”.

BAB VI

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan Pembuatan Surat Pindah Datang pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Datang Penduduk

Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Datang Penduduk dari rekapitulasi seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian ini maka dikategorikan *kurang baik*. Sesuai dengan rekapitulasi seluruh jawaban responden pada tabel 5.19 yaitu sebanyak 47 %. Hal ini dikarenakan dalam pelaksanaanya masih banyak terjadi kekurangan dari pelaksanaan pelayanan dalam hal ketepatan waktu, kemudahan dalam pengajuan, akurasi pelayanan bebas dari kesalahan dan biaya pelayanan. Kurang baiknya pelaksanaan pelayanan pembuatan Surat Pindah Datang tersebut, karena dari keseluruhan tahapan dalam proses pelayanan pembuatan Surat Pindah Datang belum semuanya terlaksana sesuai dengan prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan, berhubungan dengan banyaknya hambatan yang mereka hadapi.

1. Upaya yang Dilakukan dalam Meningkatkan Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Datang

Selanjutnya adapun upaya-upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelaksanaan pelayanan pembuatan Surat Pindah Datang adalah:

1. Menempatkan pegawai yang sesuai dengan bidangnya khususnya dalam bidang pelayanan pembuatan surat pindah datang.
2. Memberikan pengetahuan kepada pegawai yang ditempatkan dibagian pelayanan pembuatan surat pindah datang, seperti mengikuti seminar dan penyuluhan tentang pindah datang penduduk.
3. Kepala Dinas memberikan wewenang penanda tangan surat pindah datang kepada kepala bidang yang ada di Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana Kabupaten Karimun namun pelayanan juga masih kurang baik pelaksanaanya.
4. Kepala Dinas memberikan wewenang kepada kepala bidang untuk megawasi kinerja pegawai khususnya dalam pelayanan pembuatan surat pindah datang agar pelayanan yang diberikan mencapai pelayanan yang prima.

6.2 Saran

1. Perlunya upaya yang serius dalam meningkatkan sosialisasi dan penyuluhan tentang pentingnya surat pindah datang, dan peningkatan koordinasi antar instansi pemerintah maupun pihak swasta dalam menyampaikan informasi dan kerjasama dalam membantu masyarakat guna memenuhi persyaratan penerbitan surat pindah datang.

2. Perlunya perhatian dan pengawasan yang lebih maksimal dari kepala dinas terhadap pegawainya, sehingga pegawai bias berkerja seoptimal mungkin dan sesuai dengan peraturan serta dalam proses pelayanan hendaknya aparat Dinas Kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana dapat menyelesaikan tugas tepat pada waktunya dan penetapan biaya hendaknya sesuai dengan ketentuan Peraturan Daerah yang telah ditetapkan dan sebaiknya dibuat pamphlet atau perincian jumlah biaya dan diperlihatkan kepada masyarakat sehingga masyarakat mengetahui dengan jelas
3. Hendaknya tercipta kerjasama yang baik antara dinas kependudukan, Catatan Sipil dan Keluarga Berencana, pemerintah instansi terkait, dan masyarakat Kabupaten Karimun.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Masyukri, Prinsip dan Parameter Demokrasi, Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2001
- Al Rasyid, Harun, (Penyunting : Teguh Kismantoroadji, dkk). *Desentralisasi Dalam Rangka Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi Indonesia*, LP3ES, Jakarta.1998
- Althof, Rush, Michel, *Pengantar Sosiologi Politik*, Bandung : PT. Gramedia, 1986
- Basuki. Johanes. *Pelayanan Prima*. LAN : Jakarta. 2002
- Dwiyanto, Agus. 2001. “*Tantangan kebijakan dan peran pemerintah dalam pembangunan kependudukan*” Yogyakarta: Pusat Penelitian Kependudukan UGM.
- Gaspersz. *Total Quality Management (TQM)*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. 1994
- Hamidi Jazim. *Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Indonesia*. Rajawali Pres. Jakarta 2001
- Haris, A dan Adika, N. 2002. *Dinamika Penduduk dan Pembangunan di Indonesia dari Perspektif Makro ke realitas Mikro*. Lesfi. Yokyakarta.2003
- Lukman. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Rajawali Pres. Jakarta 2000
- Mahsun Muhammad . *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. BPFE UGM Yogyakarta. 2007
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta : Bumi Aksara. 1992
- Purwanto, Agus. *Transformatif dan Perbaikan Publik*. Universitas Terbuka. 2004
- Prawitra, *Kepuasan Pelanggan Sebagai Keunggulan Daya Saing: Konsep, Pengukuran, dan Implikasi Strategik*. 2003 Jakarta.

- Rasyid, *Pelaksanaan Kinerja Birokrasi*. Jakarta: Bumi Aksara. 1998
- Robbins, P Stephen, Handyana Pujaatmaka (Penterjemah). *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Jakarta : PT. Prenhallindo. 1995
- S. Pangabean mutiara. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bojokerta. Ciawi-Bogor Selatan : Ghalia Indonesia. 2004
- Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabela, Bandung. 2003
- Sudarsono, *Sistem dan Hukum Pendataan Nasional*, Jakarta : pt rineka cipta, 1994.
- Sutopo, Suryanto Adi. *Pelayanan Prima (Bahan Ajar Diklat Prajabatan Golongan III*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Revisi 1. 2003
- Syamsuri Hadi, *Kumpulan Perundang-undangan Indonesia*. Alfabela. Bandung.2008
- Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi. 1995
- Utomo, Warsito, 1997, *Implementasi Desentralisasi dan Otonomi Daerah Tingkat II Masa Orde Baru*. MAP UGM Yogyakarta. 1997
- Valarie A. (et.al). *Delivering Quality Services*, dalam Journal of Retailing, Spring 1990.
- Widodo, *Respons Dinamik Struktur Elastik*, UII press: Jogjakarta. 2001
- Zulkarnain. *Membangun Ekonomi Rakyat: Persepsi tentang Pemberdayaan Ekonomi Rakyat*. Yogyakarta: Adicitra Karya Nusa (**Perpus KKPP**). 2003

Refrensi Undang-undang dan Peraturan:

- Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Adminduk)
- Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*, Jakarta, Fokus Media, 2005

Peraturan Pemerintah No. 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan UU No. 23 Tahun 2006

Peraturan Presiden (Perpres) No. 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil

Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81 Tahun 1993

Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor : 18 tahun 2001 *Tentang Penyelenggaraan pendaftaran Dan pencatatan penduduk*

Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 9 tahun 2000 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas sebagai Unsur Pelaksana Pemerintah Daerah

Peraturan Daerah Kabupaten Karimun Nomor 15 tahun 2001 Tentang Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi.

Refrensi Lain:

Republika. 2009. Mencermati Pelayanan Publik Indonesia. [http://www.republika.co.id] diakses tanggal 12 Oktober 2011.

Majalah Publik Administration. Kieron Walsh. *Matrik Penilaian Pelayanan*. 1991

Web-site Kabupaten Karimun.go.id